



Universidad de Navarra
Servicio de Bibliotecas

Informe final de Evaluación del Servicio de Bibliotecas

1. Introducción

En enero de 2002, la Junta de Gobierno de la Universidad propuso a la dirección del Servicio de Bibliotecas incluir el Servicio en la convocatoria 2002 del II Plan de Calidad de las Universidades. Dicha propuesta quedó formalizada en octubre de ese mismo año, echando a andar dos meses más tarde con la presentación de la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, por parte de D. Luis Herrera, Coordinador de la Comisión de Calidad de la Universidad, a una parte de los miembros del Comité de Evaluación Interna. En esa primera reunión se expusieron los objetivos del proceso, las fases que lo constituyen y la metodología a seguir por los diferentes grupos de trabajo, que se formaron más tarde. Se acordó ampliar el número de miembros del Comité de Autoevaluación con el fin de implicar a profesores y alumnos en el proceso de evaluación. El Comité quedó integrado por las siguientes personas:

- D^a Concepción Naval Durán (Vicerrectora de Infraestructuras e Innovación educativa)
- D. Víctor Sanz Santacruz (Director del Servicio de Bibliotecas)
- D^a Rocío Serrano Vicente (Responsable de la Biblioteca de Ciencias-Servicio de Bibliotecas)
- D^a Pilar Calle Acha (Departamento de Publicaciones Periódicas-Servicio de Bibliotecas)
- D^a Teresa San Julián Arrupe (Departamento de Catalogación-Servicio de Bibliotecas)
- D. Jaime Nubiola Aguilar (Profesor de la Facultad de Filosofía y Letras)
- D. Matías Ávila Zaragoza (Profesor de la Facultad de Medicina)
- D. Santiago Orrego (Alumno de Tercer Ciclo)
- D^a Natalia Muñoz (Alumna de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales)
- D^a Marta Solana (Alumna de la Facultad de Ciencias)

Se contó también con la colaboración de D^a Virginia Senador, persona de apoyo contratada por la Universidad, para el recuento y tabulación de los cuestionarios.

En enero de 2003 se articula el plan de trabajo y se formaliza la metodología y las tareas que debe desempeñar cada subcomité. El informe de Autoevaluación consta de cuatro grandes apartados: El Servicio de Bibliotecas y su integración en el marco de la Universidad de Navarra; Los procesos y la comunicación; Los recursos y Los resultados. A cargo de cada uno de ellos queda un subcomité, encabezado por un bibliotecario, buen conocedor de la institución y sus procesos.

La campaña de difusión del Plan de Calidad se lleva a cabo a través del web de la Biblioteca, creándose para la ocasión una página web en la que se explican todos los pormenores del proceso. Se incluye así mismo un buzón de sugerencias. A través de la lista de distribución de la biblioteca se dieron a conocer a todo el personal de la biblioteca los diferentes informes y documentos generados a lo largo del proceso de evaluación. Al mismo tiempo, reuniones informativas, carteles y correos electrónicos sirvieron para difundir dicho proceso.

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y el uso que hacen de la biblioteca, en el mes de abril se distribuyeron los 4 tipos de encuestas propuestas por la Guía de Evaluación entre los alumnos, el personal docente e investigador, el personal administrativo y el personal del Servicio de Bibliotecas. La información obtenida sirvió para redactar las propuestas de mejora, así como para descubrir las fortalezas y debilidades del servicio.

A su vez, y siguiendo las directrices de la Guía de Evaluación, se recogieron todos los datos necesarios para cumplimentar las tablas incluidas en la Guía y elaborar los anexos.

Previo a la redacción del informe final, se elaboró el borrador del autoestudio y se dio a conocer a las partes implicadas (Centros y Servicios, personal de bibliotecas, etc.) con el objetivo de que hiciesen las observaciones que considerasen oportunas.

En mayo de 2003 se redacta el documento definitivo, fruto de las observaciones, opiniones y valoraciones generadas a lo largo del proceso, así como de la gestión de datos e indicadores recogidos durante los meses de trabajo.

La primera fase de este proceso, denominada "Autoevaluación" en la Guía, se plasma en el Informe de Autoevaluación.

La segunda fase, de evaluación externa, se materializa con la visita del Comité de Evaluación Externa (CEE) en noviembre de 2003, que se describe en el apartado 3 de este informe. Durante su visita, el CEE se entrevistó con profesores, estudiantes y personal de la Biblioteca, realizó una visita a las instalaciones y ofreció un informe oral, previo al Informe de Evaluación Externa, además de una audiencia pública. El Informe de Evaluación Externa fue enviado a la biblioteca en diciembre de 2003.

El Informe Final se ha elaborado a partir de la comparación del Informe de Autoevaluación Interna y del Informe de Evaluación Externa.

El objetivo de este informe final es:

- sintetizar las valoraciones aportadas por ambos informes
- fijar los diferentes puntos fuertes y débiles
- identificar y planificar acciones de mejora

De acuerdo con las pautas señaladas por la Guía, este Informe Final consta de los siguientes apartados:

1. Introducción
2. Valoración del proceso de evaluación interna
3. Valoración del proceso de evaluación externa
4. Puntos fuertes y puntos débiles que se detectan
5. Acciones de mejora

2. Valoración del proceso de evaluación interna

El Comité de Evaluación Interna ha valorado de forma muy positiva el desarrollo del proceso de evaluación interna. A continuación se analizan los aspectos más destacados:

Guía de Evaluación

En todo momento se ha procurado seguir las pautas indicadas en la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*.

En algunos capítulos se ha encontrado la Guía algo confusa, densa y poco clara, lo que en ocasiones ha dificultado la elaboración del Autoinforme.

Desde el principio del proceso se estableció un plan de actuaciones con el fin de lograr el cumplimiento de los plazos establecidos. Los objetivos propuestos se cumplieron dentro del plazo previsto.

Comité de Evaluación Interna

En la formación del Comité de Evaluación Interna se procuró que estuviesen representados los diferentes sectores de la Universidad. Se aseguró, como así lo aconsejaba la Guía, la presencia de profesores de las distintas áreas del conocimiento y de alumnos de diferentes ciclos y facultades, para poder contar con el mayor número de puntos de vista posibles.

Se valora positivamente el alto grado de implicación alcanzado por parte todos los miembros, incluyendo aquellos que no forman parte del Servicio de Bibliotecas.

La forma de trabajo por la que se optó (existencia de una Comisión Permanente formada por personal bibliotecario, apoyada por el resto de miembros del Comité de Evaluación Interna) produjo buenos resultados. Se realizaron dos tipos de reuniones, unas plenarias a las que acudieron todos los miembros del Comité de Evaluación Interna y otras reuniones únicamente de los miembros de la Comisión Permanente. Las reuniones plenarias se planificaron con suficiente antelación para que la

mayor parte de los miembros pudiera acudir y dispusieran previamente de la documentación necesaria.

Autoinforme

El informe fue elaborado a partir de las directrices y contenidos de la Guía de Evaluación. La redacción del documento corrió a cargo de la citada Comisión Permanente, contando con el apoyo efectivo del resto del Comité de Evaluación Interna. Se entregó puntualmente la documentación al resto de miembros para que aportasen sus sugerencias y opiniones.

Los mayores problemas se plantearon a la hora de cumplimentar las tablas, ya que algunos de los datos que se solicitaban no se recogen habitualmente en nuestra biblioteca, lo que, en ocasiones, provocó dificultades para completarlas en su totalidad. Pese a ello, según el informe elaborado por el Comité de Evaluación Externa, la información recabada fue prácticamente la totalidad de la que se solicitaba, siendo sustituida la que faltaba por otra igualmente válida.

Con respecto a las encuestas, hay que destacar el alto nivel de participación conseguido, con la excepción del Personal de Administración y Servicios, sector en el que apenas hubo participación. Un aspecto que podría haberse mejorado es el número de encuestas realizado que, según los miembros del Comité de Evaluación Externa, fue algo reducido.

Otro aspecto que debe ser mejorado en futuras evaluaciones es la realización de encuestas también fuera de las instalaciones de la Biblioteca, para obtener el punto de vista de aquellos que no acuden a ella y sus motivos.

Con respecto a la redacción del Autoinforme, se ha detectado una cierta disparidad de estilos en los distintos capítulos, resultado de la metodología seguida a lo largo del proceso, ya que, como se ha explicado anteriormente, cada uno de los capítulos fue redactado por un miembro diferente del Comité.

Publicidad del proceso

Los medios empleados para dar publicidad al proceso fueron varios: la elaboración y distribución de carteles en los distintos edificios de la Universidad, el envío de correos electrónicos, la publicación de una página web sobre el proceso de evaluación, etc.

Sin embargo, el informe elaborado por el Comité de Evaluación Externa recoge la idea de que la difusión y comunicación del proceso fueron correctas, pero escasas, puesto que se consideró que no llegó suficientemente a los usuarios de los servicios bibliotecarios, como lo demuestra el que apenas se recibieran sugerencias a través del correo electrónico habilitado para ello.

Hay que destacar la dificultad que supone la realización de una buena campaña publicitaria, para que el proceso no pase inadvertido. Por esta razón, y pensando en futuras evaluaciones, habrá que pensar en nuevas y más efectivas estrategias de marketing para conseguir una mayor difusión entre los miembros de la comunidad universitaria.

3. Valoración del proceso de evaluación externa

El proceso de evaluación externa se ha llevado a cabo de acuerdo con lo establecido en la *Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios*, editada por la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, y ha tenido lugar del 3 al 5 de noviembre.

El Comité de Evaluación Externa (CEE) ha estado integrado por las siguientes personas:

- D. Dídac Martínez Trujillo, director del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha ejercido la función de presidente del CEE
- D. Miguel Duarte Barrionuevo, director del Área de Bibliotecas de la Universidad de Cádiz
- D. Ricardo Díaz Cano, técnico del Servicio de Estudios y Planificación de la Universidad Politècnica de Valencia

El día 3 de noviembre los miembros del CEE mantuvieron una reunión preparatoria, seguida de un encuentro con el Comité de Calidad de la Universidad. Durante los días 4 y 5 de noviembre se celebraron 6 reuniones con los diversos grupos de usuarios previstos (alumnos, profesores, personal bibliotecario técnico y auxiliar), además de una reunión previa con el Comité de Evaluación

Interna (CEI), una audiencia abierta y una reunión final con el CEI en la que se procedió a la lectura del informe oral preliminar. Posteriormente, el CEE redactó el *Informe de Evaluación Externa*, que fue enviado al Servicio de Bibliotecas con fecha 2 de diciembre y que se encuentra publicado en la página web del Plan de Calidad del Servicio de Bibliotecas (<http://www.unav.es/biblioteca/calidadinformecee.pdf>).

El número de asistentes a cada una de las reuniones ha sido elevado, como ha señalado el propio CEE, y la participación ha sido muy activa, aunque también se ha advertido que en su mayor parte desconocían el Autoinforme. En total, han participado 68 personas en las diferentes reuniones y audiencias. La selección se ha realizado siguiendo los criterios de la *Guía de Evaluación Externa*, que conjuga la selección al azar con criterios correctores que tienen por objeto garantizar la diversidad de edades, sexos, categorías, lugares de nacimiento, etc. Las dos reuniones con personal docente e investigador podrían haberse reducido a una sola, o bien se debería haber organizado una reunión para el personal docente y otra para el personal investigador, con el fin de recabar de modo diferenciado las necesidades específicas de cada uno de estos grupos. Los miembros del CEI y las personas que han asistido a las diferentes reuniones han valorado muy positivamente el modo de enfocar y dirigir las diversas audiencias por parte del CEE y consideran que el desarrollo de la visita ha sido de gran utilidad. El propio informe del CEE recoge esta misma impresión. El día 5, los miembros del CEE realizaron una visita a las instalaciones del Servicio de Bibliotecas.

La valoración general del proceso de evaluación externa es muy positiva, pues ha permitido contrastar el análisis llevado a cabo en el proceso de autoevaluación y reflejado en el Autoinforme con el Informe de Evaluación Externa. Las aportaciones del CEE han sido útiles, confirmando buena parte de los análisis del Autoinforme y completándolo con nuevos aspectos y puntos de vista, que se hallan reflejados en las acciones de mejora, expuestas en el apartado 5 de este informe. Se considera que la consecuencia de todo ello será una efectiva mejora del Servicio de Bibliotecas, objetivo final de todo el proceso de evaluación.

4. Principales puntos fuertes y débiles detectados

Instalaciones

Puntos fuertes

- Buenas instalaciones, con amplios espacios, infraestructuras adecuadas y plazas suficientes, especialmente para profesores y alumnos de tercer ciclo
- Amplio horario de apertura, también durante los periodos no lectivos del año
- Suficiente espacio de estanterías en las Salas y en los Depósitos
- Buen sistema de automatización

Puntos débiles

- La falta de puestos de lectura en salas de apoyo durante el periodo de exámenes y la insuficiente ampliación del horario durante ese periodo
- El mobiliario y la infraestructura informática actual de las Salas de Lectura no se adecuan bien a los retos que plantea el futuro de la enseñanza superior
- Los problemas técnicos de la cinta transportadora de libros ocasionan numerosos retrasos en el servicio de la Sala de Lectura
- Deficiencias en la climatización de las Salas de Consulta de la Biblioteca de Ciencias y Humanidades, que dan lugar a algunas quejas
- La seguridad del Depósito de Fondo Antiguo conviene mejorarla
- La capacidad del Depósito de Fondo Antiguo no es suficiente para garantizar que quepa toda la colección; instalar armarios compactos

Personal

Puntos fuertes

- Buena motivación y orientación y adaptabilidad al cambio. Buen ambiente de trabajo. Elevada motivación del personal en relación con la formación
- Facilidad por parte de la Dirección para participar en cursos de formación, aunque no existe un plan de formación detallado y ajustado a cada persona

Puntos débiles

- La ausencia de un organigrama orgánico-funcional
- La ausencia de un plan de comunicación interna y de reuniones periódicas con los Departamentos
- La ausencia de un plan de formación del personal
- La indefinición de los perfiles profesionales del personal bibliotecario, demasiado centrados en los procesos tradicionales (adquisición, catalogación, etc.)

Colección

Puntos fuertes

- Buena colección de investigación, con un alto nivel de especialización
- Suficientes recursos económicos destinados por la Universidad para el desarrollo de la colección
- Buena colección de fondo antiguo y de referencia bibliográfica general
- Una colección amplia y suficiente de revistas electrónicas, en buena medida incorporadas al catálogo y a una base de datos propia (Reviel), que permite la búsqueda por materias y áreas de investigación
- Centralización de la gestión de adquisición de fondos, que garantiza que todos ellos se incorporen al fondo bibliográfico general de la Biblioteca

Puntos débiles

- Acceso limitado a la colección
- Necesidad de actualización y de aumento del número de manuales de las Salas de Lectura y especialmente de la colección de referencia (diccionarios, atlas, etc.)
- Desequilibrio de la colección en algunos campos debido al procedimiento de selección de adquisiciones, que depende demasiado de los usuarios (profesores e investigadores)
- Escasa difusión de algunos recursos existentes (repertorios, bases de datos, etc.)
- Insuficiente conocimiento de las líneas actuales de investigación y de las necesidades de recursos bibliográficos que reclaman

Usuarios

Puntos fuertes

- Buena colaboración con el Servicio de Bibliotecas en el proceso de desarrollo de la colección
- Elevada satisfacción en cuanto a la colección, las instalaciones y la facilidad de uso de la biblioteca
- Buena acogida de las sesiones de formación ofrecidas por la Biblioteca

Puntos débiles

- Escaso conocimiento de algunos recursos de la biblioteca, debido a la ausencia de plan de formación
- Ausencia de un método organizado de recogida de información que permita conocer las necesidades y sugerencias más inmediatas de los usuarios

Servicios bibliotecarios

Puntos fuertes

- Atención a las sugerencias de los usuarios y rápida contestación a todas a las preguntas, sugerencias, reclamaciones enviadas al e-mail de la Biblioteca
- Procedimiento de información de fondos incorporados a la biblioteca, distribuidos por materias y renovados semanalmente, así como de la bibliografía recomendada de los programas, que se revisa anualmente
- Reciente creación de un boletín de novedades de periodicidad semanal, distribuido por e-mail a los suscriptores
- Plan de formación sobre los productos electrónicos adquiridos por la biblioteca

Puntos débiles

- El procedimiento de préstamo no integra el uso real de la colección por parte de los usuarios, especialmente en la Sala de Consulta de Humanidades
- Ausencia de estándares y datos estadísticos para evaluar la calidad de los servicios y tomar las decisiones oportunas
- Realizar anualmente encuestas de satisfacción a los usuarios sobre los servicios bibliotecarios
- El tiempo de servicio de libros en la Sala de Lectura de Humanidades resulta insatisfactorio para los usuarios de esta sala

Organización interna

Puntos fuertes

- Autonomía de funcionamiento y apoyo por parte del Rectorado
- Existencia de un plan de actuaciones bianual, actualmente en vigor

Puntos débiles

- Ausencia de documentación en muchos de los procesos técnicos
- Ausencia de una planificación por objetivos que permita conocer la consecución de los mismos y obtener unos resultados cuantificables

Catálogo / Web

Puntos fuertes

- Buen sistema de automatización, que facilita el trabajo técnico y la búsqueda de información por el usuario
- Nueva página web, que se ha completado con muchos apartados y una información más ordenada y mejor distribuida, y que se actualiza de modo permanente
- Apartado de Ayuda para la consulta del catálogo visualmente atractivo y práctico

Puntos débiles

- El Catálogo no refleja el estado de los libros desplazados a las mesas de la Sala de Consulta
- El Catálogo no ofrece la posibilidad de hacer búsquedas simples en múltiples campos, ni avanzadas (a excepción de autor/título y limitación de búsquedas)
- La información del Catálogo en relación con las revistas es insuficiente y algo confusa: hay dificultad para reconocer que se trata de una revista y para identificar los datos de los fondos existentes
- Se debe mejorar la información del contenido de algunas obras colectivas, que aparece reflejada de modo insuficiente en el catálogo
- El Catálogo no facilita el acceso, a través del protocolo Z39.50, a los catálogos de otras bibliotecas

5. Acciones de mejora

Instalaciones

1. Elaborar un plan con los Servicios de Obras e Instalaciones y de Mantenimiento para solucionar los problemas relacionados con los siguientes puntos débiles o necesidades detectados en las instalaciones: climatización de la Sala de Consulta de Humanidades y del Depósito de Fondo Antiguo; cubierta del edificio de la Biblioteca de Humanidades; funcionamiento de la cinta transportadora de libros en la Biblioteca de Humanidades; seguridad del Depósito de Fondo Antiguo; climatización de la Sala de Consulta de Ciencias y de las oficinas de la Biblioteca de Ciencias; instalación de compactos en el depósito de Fondo Antiguo.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Servicio de Obras e Instalaciones, Servicio de Mantenimiento.

Plazo de ejecución: abril 2004 a junio 2007

2. Plantear al Rectorado la necesidad de habilitar alguna sala de apoyo durante los periodos de exámenes, para solucionar el problema de plazas de estudio que se da durante esa época en las

Salas de Lectura de la Biblioteca. Asimismo, se ve muy conveniente habilitar, en las Salas de Lectura de Ciencias y de Humanidades, algunas salas para trabajos en grupo.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Vicerrectorado de Alumnos, Servicio de Obras e Instalaciones

Plazo de ejecución: septiembre 2004 a enero 2005

Prioridad alta

3. Estudiar la mejora del mobiliario, así como de la infraestructura informática de las Salas de Lectura, para adaptarlas a las nuevas necesidades docentes.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Rectorado

Plazo de ejecución: septiembre 2007

Personal

4. Definir el modelo profesional y las competencias del personal bibliotecario, adaptándolos a las necesidades de los nuevos servicios bibliotecarios y al desarrollo de proyectos de innovación en la gestión de los recursos.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: octubre 2005 a febrero 2006

5. Elaborar, de acuerdo con el Servicio de Dirección de Personas, un plan de formación del personal del Servicio de Bibliotecas para el trienio 2004-2007, que tenga en cuenta las necesidades generales y se adapte a las circunstancias de cada persona del Servicio.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Servicio de Dirección de Personas

Plazo de ejecución: abril a octubre 2004

Prioridad alta

6. Elaborar un plan de comunicación interna y establecer un programa de reuniones periódicas con los Departamentos, fijando los criterios y pautas acerca de la periodicidad, duración y modo de proceder de esas reuniones.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: abril a junio 2004

Prioridad alta

7. Elaborar y dar a conocer el organigrama orgánico-funcional que permita saber a todas las personas que trabajan en el Servicio a quién deben acudir para plantear sugerencias y propuestas y consultar las dudas.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: octubre a diciembre 2004

Prioridad alta

Colección

8. Elaborar un procedimiento que garantice la actualización de los manuales y la bibliografía recomendada de las Salas de Lectura, así como de la colección de referencia (diccionarios, atlas, etc.), estableciendo unos criterios en cuanto al número de ejemplares, según la demanda y el número de alumnos. El procedimiento que se establezca deberá evaluar los datos estadísticos de los libros solicitados desde las Salas de Lectura, para estudiar la posibilidad de clasificarlos en la Sala o de adquirir más ejemplares.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: febrero a junio 2005

Prioridad alta

9. Elaborar un plan de desarrollo de la colección de investigación, que corrija la excesiva dependencia actual de los usuarios en la selección de las adquisiciones y tenga en cuenta las líneas prioritarias de investigación, así como las carencias y lagunas de la colección actual, para desarrollar una colección equilibrada.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: octubre a diciembre 2005

Usuarios

10. Elaborar un plan de formación de usuarios, de carácter anual, que atienda los siguientes niveles: conocimiento del uso y las normas de la Biblioteca para los nuevos usuarios; formación acerca de los productos electrónicos, con especial incidencia en los nuevos productos adquiridos; formación especializada en áreas determinadas que sean solicitadas por los usuarios, junto a una formación más en profundidad sobre los recursos menos conocidos de la Biblioteca.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: abril a septiembre 2004
Prioridad alta

11. Mejorar la fluidez y regularidad en la comunicación con los usuarios, estableciendo un procedimiento para enviar periódicamente información actualizada de las novedades que se produzcan en la Biblioteca. El plan debe incluir también el establecimiento de un método organizado de recogida de información de las necesidades y sugerencias de los usuarios (encuestas, etc.) y un plan a medio plazo para ofrecer en las diferentes Salas y Servicios información escrita sobre los aspectos más relevantes.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: octubre 2004 a junio 2005

Servicios bibliotecarios

12. Elaborar una propuesta para ampliar el horario, especialmente durante los fines de semana, en época de exámenes.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Vicerrectorado de Alumnos, Servicio Orden y Vigilancia
Plazo de ejecución: abril a junio 2004
Prioridad alta

13. Mejorar la gestión del préstamo, para que refleje en el OPAC el estado real de los libros, también los desplazados a las mesas en la Sala de Consulta de Humanidades, y permita conocer el uso real de la colección.

Responsables: Dirección de la Biblioteca, Rectorado
Plazo de ejecución: septiembre a diciembre 2005

14. Elaborar un plan que fije los estándares y datos estadísticos que se emplearán para evaluar la calidad de los servicios y formar un equipo de personas encargadas de recoger y evaluar esos datos.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: enero a abril 2006

Organización interna

15. Elaborar un plan para documentar por escrito, en el plazo de dos años, todos los procesos que se realizan en la Biblioteca. El citado plan debe incluir la formación necesaria para las personas que se encarguen de la redacción de cada uno de los procesos y deberá constituir una ocasión para reexaminar y evaluar los procesos actuales, proponiendo la introducción de las modificaciones que se consideren necesarias.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: abril 2004 a abril 2006
Prioridad alta

16. Elaborar una Intranet de la Biblioteca en la que se incluyan todos los documentos, normativas, criterios y pautas necesarios para el trabajo de los miembros del Servicio de Bibliotecas. La Intranet debe contribuir a mejorar la comunicación interna y a facilitar un modo de trabajar que parta de un conocimiento más amplio y global de los diferentes procesos que tienen lugar en la Biblioteca.

Responsables: Dirección de la Biblioteca
Plazo de ejecución: abril 2004 a abril 2006

Prioridad alta

17. Implantar una planificación por objetivos que permita conocer los resultados obtenidos y que incluya una evaluación y análisis periódicos de los servicios técnicos.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: marzo a septiembre 2006

Catálogo / Web

18. Elaborar un plan de mejoras en el Catálogo y en la página web, a fin de facilitar a los usuarios su consulta e incorporar información adicional que mejore los registros y proporcione más posibilidades de búsqueda. Entre las propuestas que se sugieren, están las siguientes: mejorar la posibilidad de búsquedas simples en múltiples campos y de búsquedas avanzadas; mejorar y hacer más comprensible la información sobre los fondos de las publicaciones periódicas, para facilitar las peticiones; incluir en una nota el contenido de las obras en volúmenes y de obras que constan de varios títulos; mejorar la información sobre la ubicación de las obras en el catálogo, completando los datos que actualmente se proporcionan; permitir el acceso, mediante el protocolo Z39.50, a los catálogos de otras bibliotecas; incluir en la página web una selección de diccionarios on-line de consulta habitual.

Responsables: Dirección de la Biblioteca

Plazo de ejecución: octubre 2004 a febrero 2005

Prioridad alta