

TÍTULO:

La mejora continua en la Biblioteca Universitaria de Córdoba: La evaluación de servicios para la calidad.

NOMBRE COMPLETO Y APELLIDOS DEL AUTOR (O AUTORES):

- Cámara Aroca, Mercedes
- Liñán Maza, M^a del Carmen

DATOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES. / Universidad, Centro y Categoría Académica:

- Universidad de Córdoba, Biblioteca Universitaria, Responsable del Servicio de Proceso Documental de la Biblioteca Maimónides
- Universidad de Córdoba, Biblioteca Universitaria, Directora de la Biblioteca

CORREO ELECTRÓNICO:

- bg2caarm@uco.es
- bg1limam@uco.es

RESUMEN. / Entre 10 y 15 líneas. En español o cualquier otra lengua comunitaria:

Se exponen las tareas desarrolladas por la Biblioteca Universitaria de Córdoba para la evaluación de sus servicios en el marco de la evaluación transversal de las Bibliotecas Universitarias andaluzas, auspiciada por la UCUA en el seno del PACU (2002-2006). Se especifica la trascendencia de los trabajos acometidos para el incremento de la calidad de los servicios bibliotecarios por suponer el compromiso de la Biblioteca en un proceso de mejora continua.

RELACIÓN DE PALABRAS CLAVE RELATIVAS AL TRABAJO. / Entre 4 y 8.

En español o cualquier otra lengua comunitaria:

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS – CALIDAD – EVALUACIÓN –
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Índice

1. Algunas cuestiones previas al inicio del proceso de evaluación de servicios.
2. La UCUA y el modelo de evaluación.
3. La UCUA y la evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía.
4. La evaluación de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.
 - 4.1. Contextualización.
 - 4.2. Fases del proceso.
5. El Plan de Mejora de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.

1. Algunas cuestiones previas al inicio del proceso de evaluación de servicios.

→ ¿Qué es evaluación?

Además de un juicio de valor, se puede decir que es la actividad mediante la cual se determina si un objeto específico alcanza un determinado nivel de calidad establecido de antemano. Los requisitos básicos para la puesta en marcha de un proceso evaluador son:

- Disponer de un conjunto de criterios de valor.
- Definir los indicadores o medidas de ejecución.
- Disponer de un sistema de recogida periódica de información.

La evaluación debe cumplir dos condiciones esenciales:

- Seguir un procedimiento sistemático y riguroso tanto en la recogida de datos como en la valoración de la información.
- Considerar los diferentes intereses y las perspectivas de valor de los diferentes colectivos implicados en el proceso.

→ ¿Qué objetivos se persiguen con la evaluación?

En primer lugar un objetivo *diagnóstico*. La evaluación debe ayudar al reconocimiento de la realidad a fin de proponer acciones para corregir errores; lo que es lo mismo, para mejorar.

En segundo lugar un objetivo *formativo*, puesto que ayuda a extender la gestión de calidad en el servicio evaluado.

Y por último, un objetivo de *transparencia*, ya que debe dar muestras públicas de la situación de la unidad evaluada, sus logros, sus debilidades y sus propuestas de mejora.

2. La UCUA y el modelo de evaluación.

La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) fue creada por Resolución de 8 de noviembre de 1998 (BOJA 16/2/99), dentro del contexto de la Recomendación del Consejo de la Unión Europea sobre Cooperación Europea (DOCE 7/10/98), en la que se insta a los Estados miembros a “crear sistemas de evaluación para salvaguardar la calidad, adaptados al perfil y misión de los Centros implicados”.

La UCUA se crea como Consorcio Público Administrativo, formado por la Consejería de Educación y Ciencia (luego Innovación, Ciencia y Empresa) y las diez Universidades públicas andaluzas. Entre sus líneas de actuación en el periodo 2001-2006, la que nos atañe es su **Plan de Evaluación y Mejora**, en el que se desarrolla el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU), entroncado directamente con el II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad del Consejo de Universidades y la ANECA.

Dentro del PACU se desarrolla el Proyecto Plurianual de Evaluación de Titulaciones, Departamentos y Servicios (Bibliotecas y Áreas Generales), en el cual ha tenido lugar la primera evaluación de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Córdoba en 2003-2004. La importancia intrínseca de esta evaluación se ha visto reforzada por el hecho de haberse realizado de forma simultánea en todas las Bibliotecas Universitarias andaluzas, excepción hecha de la Biblioteca Universitaria de Sevilla, de modo que la transversalidad del proceso ha supuesto un enriquecimiento añadido al mismo en sus diferentes etapas de desarrollo.

El modelo adoptado para esta evaluación transversal de nueve Bibliotecas Universitarias andaluzas ha sido el Modelo Europeo de Excelencia EFQM.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (**EFQM**) fue creada en 1988 por catorce empresas líderes en sectores productivos europeos. Su modelo de evaluación de servicios está totalmente orientado hacia los grupos de interés de la empresa o unidad evaluada, a fin de diagnosticar y satisfacer sus necesidades desde una perspectiva multidimensional y dinámica que garantice los procesos de mejora continua en un contexto de excelencia:

→ multidimensional: imagen, calidad del servicio, prestaciones, satisfacción de usuarios y personal...

→ dinámica: atención a los cambios que frecuentemente pueden afectar a la institución.

Los principios específicos del modelo EFQM son:

- Responsabilidad social y compromiso de los órganos de gobierno de la organización.
- Orientación a la satisfacción de los usuarios.
- Orientación hacia los resultados deseados.
- Cambio de actitudes en el personal, dirigido principalmente a la implantación de la cultura de la calidad y la excelencia.
- Colaboración interna y trabajo en equipo.
- Formación, innovación y mejora continua del personal.
- Gestión basada en procesos y hechos.
- Gestión por indicadores internos y externos.

El proceso de evaluación EFQM se compone de tres fases que producen a su vez tres Informes:

→ **Evaluación interna o Autoevaluación:** realizada por un Comité de Evaluación Interna (CEI) compuesto por un Presidente y personal de todas las categorías del Servicio, así como por sus usuarios. El CEI elabora el Informe de Evaluación Interna.

→ **Evaluación externa:** realizada por un Comité de Evaluación Externa (CEE) compuesto por un Presidente (profesional del ramo evaluado con experiencia en cargos de responsabilidad y en modelo EFQM); un representante del campo profesional evaluado, con experiencia en él; y un técnico experto en metodología de evaluación EFQM. El CEE elabora el Informe de Evaluación Externa.

→ **Informe Final**, fruto de la integración de los Informes de Evaluación Interna y Externa.

3. La UCUA y la evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía.

El primer paso del proyecto de evaluación transversal de las Bibliotecas andaluzas fue la elaboración de la *Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas Universitarias* (Córdoba: UCUA, 2002). La Guía fue desarrollada por el denominado Grupo de Coordinación de la Evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía (en adelante Grupo de Coordinación), compuesto por uno o dos miembros de cada biblioteca evaluada y personal técnico de la UCUA.

La Guía supone la adaptación de la metodología EFQM al Servicio de Biblioteca. El modelo EFQM se apoya en el análisis de nueve criterios agrupados en dos bloques:

- Los agentes facilitadores, elementos que hacen posible la obtención de unos resultados. Explican qué hace el servicio y cómo lo hace.
- Los agentes resultados, elementos que miden los logros alcanzados (eficacia y eficiencia) como consecuencia de la actuación de los agentes facilitadores.

Los nueve criterios EFQM aplicados a la Biblioteca suponen el análisis de los siguientes aspectos:

Criterio 1.- **Liderazgo** → cómo las acciones y comportamientos de los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión y los valores necesarios para alcanzar la excelencia a largo plazo; cómo se implican personalmente en asegurar el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la biblioteca.

Criterio 2.- **Política y estrategia** → cómo la Biblioteca, como servicio transversal de la Universidad, implanta su misión y visión, que deben ser complementarias a las definidas por la Universidad. Se trata de un análisis de la cultura corporativa, las estructuras, políticas, planes, metas y objetivos.

Criterio 3.- **Personal** → cómo se gestionan los recursos humanos en la Biblioteca; cómo se desarrolla y aprovecha al máximo el potencial del personal para la mejora continua.

Criterio 4.- **Alianzas y recursos** → cómo la Biblioteca planifica y gestiona sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de la política y estrategia y el funcionamiento eficaz de los recursos; valoración de las relaciones con otras partes de la Institución y externas, a fin

de crear valor añadido para el cliente; y valoración del uso eficiente y eficaz de presupuesto, personal, colecciones e infraestructuras.

Criterio 5.- **Procesos** → cómo la Biblioteca identifica, diseña, gestiona, revisa y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia; cómo se orientan todos los procesos al usuario.

Criterio 6.- **Resultados en los clientes** → los logros que está alcanzando la Biblioteca en relación con sus usuarios; cómo se identifican y segmentan los grupos de usuarios y se evalúa su nivel de satisfacción.

Criterio 7.- **Resultados en el personal** → (el modelo EFQM considera como cliente al personal de la biblioteca); evidencia de la mejora continua de la Biblioteca en relación con las personas que trabajan en ella; reconocimiento de los esfuerzos y méritos, nivel de motivación e implicación.

Criterio 8.- **Resultados en la sociedad** → logros alcanzados por la Biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en los ámbitos local, nacional e internacional; *benchmarking* para comparar y adoptar las mejores prácticas.

Criterio 9.- **Resultados clave** → análisis del rendimiento obtenido por la biblioteca en relación con los objetivos definidos en términos de servicios y en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios; considerar si, a todos los niveles, se ha llegado al máximo potencial en términos de eficacia, eficiencia y productividad.

El siguiente paso del proceso, en el seno de la UCUA, fue la programación y patrocinio de unas Jornadas de Formación para los Comités de Evaluación Interna (Baeza, 6 y 7 de Febrero de 2003). Posteriormente, ya con el proceso en marcha, la UCUA alentó sucesivas reuniones del Grupo de Coordinación, con la intención de que se despejaran dudas que iban surgiendo y se unificaran criterios (sobre documentación, indicadores, redacción de informes, etc.), al objeto de que los procesos de autoevaluación resultaran lo más uniforme posible.

Al mismo tiempo se elaboró la *Guía EFQM de Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias*; y la UCUA procedió a nombrar a los Comités de Evaluación Externa, uno para cada Biblioteca evaluada, programando unas Jornadas de Formación para los mismos (Antequera, marzo de 2004), a las que asistieron sus miembros y un representante del CEI por cada Biblioteca.

Por último, la UCUA ofertó un **Plan de Apoyo a los Planes de Mejora**, con el objetivo de incentivar el desarrollo y seguimiento del plan de mejora de cada biblioteca. Las condiciones para acogerse al Plan de Apoyo son:

- haber elaborado el Informe de Evaluación Interna.
- haber difundido convenientemente el Informe de Evaluación Interna.
- cofinanciación con la UCUA por parte de la Universidad que evalúa su biblioteca.

4. La evaluación de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.

4.1. Contextualización.

La Universidad de Córdoba inició sus planes de calidad a principio de los años 90, a través del Plan Experimental de Evaluación del Sistema Universitario, que se desarrolló a nivel estatal entre 1992 y 1994. En este contexto se evaluaron las titulaciones de Biología y Química (Vaquerizo, 2003, 19-22).

Entre 1994 y 1995 se pone en marcha el Proyecto Piloto Europeo; luego se crea el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, continuado en 2001 con el II Plan de Calidad, a los que la UCO se adscribe con sendos Planes Globales de Evaluación, el primero de cinco años y el segundo de seis. Una vez derogado el II Plan, la ANECA puso en marcha, ya en 2003, su Programa de Evaluación Institucional (PEI). Al tiempo, la Universidad participa de forma activa en el PACU, previsto en principio para el sexenio 2001-2006.

En total, y entre los Planes de la ANECA y la UCUA (y de la Unión Europea para el caso de Veterinaria y Ciencia y Tecnología de los Alimentos), la UCO había evaluado o tenía en proceso de evaluación hasta el año 2002, 23 Titulaciones, 10 Departamentos y 6 Servicios Universitarios. En el caso de las titulaciones los puntos de servicio bibliotecario correspondientes fueron objeto de evaluación dentro de este contexto.

La Biblioteca Universitaria de Córdoba (BUCO) venía definida en los anteriores Estatutos en vigor durante el período evaluado y el proceso de evaluación, como “una entidad funcional cuya función es el apoyo a la docencia y a la investigación con todos sus medios materiales y humanos” (Decreto 184/85, de la Junta de Andalucía, de 31 de Julio, art. 247).

Para cumplir con su cometido y llevar sus servicios a toda la comunidad universitaria cordobesa, la BUCO se estructura en diez bibliotecas o puntos de servicio:

- Biblioteca de Agrónomos y Montes (pendiente de traslado definitivo al Campus de Rabanales)
- Biblioteca de Ciencias de la Educación
- Biblioteca de Ciencias del Trabajo
- Biblioteca de Derecho
- Biblioteca de Enfermería
- Biblioteca de Filosofía y Letras
- Biblioteca de Medicina
- Biblioteca Politécnica de Belmez
- Biblioteca Politécnica Superior (pendiente de traslado definitivo al Campus de Rabanales)
- Biblioteca del Campus de Rabanales (Área científico-tecnológica, Edificio Maimónides)

Y en una serie de Servicios Técnicos:

- Centrales (ubicados en el Edificio Maimónides): Dirección, Automatización, Documentación, Acceso al documento y Biblioteca general.
- Propios de cada uno de los puntos de servicio o bibliotecas de Centro: atención al usuario, adquisiciones, préstamo, consulta, proceso técnico, hemeroteca, etc., etc.

4.2. Fases del proceso.

4.2.1. Desde el inicio a la constitución del CEI.

Aunque con los precedentes señalados, será en 2002 cuando se inicie el proceso sistemático de evaluación institucional de la Biblioteca Universitaria a instancias del Excmo. y Magfco. Sr. Rector de la Universidad de Córdoba, mediante la solicitud a la UCUA de la inclusión de la BUCO en el proceso de evaluación transversal descrito más arriba. La Dirección de la Biblioteca se implicó personalmente en el proceso desde su inicio, participando en la elaboración de la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias* (2002).

En cuanto al CEI, su composición respondió a las directrices emanadas de la UCUA:

- Presidente, el Vicerrector del que depende el Servicio de Biblioteca.
- Un número de miembros del PDI que representan las macroáreas de la Universidad (4).
- Personal de la BUCO de todos los grupos y niveles, servicios y secciones.
- Alumnos.

Hay que hacer mención, en este punto, a la recomendación de la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias* en el sentido de que el CEI no supere el número de ocho miembros, si bien han de respetarse las características de cada unidad evaluada. En el caso de la BUCO, las características de dispersión de los puntos de servicio conllevaron un CEI más numeroso, de 16 miembros, en aras de la necesaria representatividad.

La BUCO participó en las Jornadas de Formación de Baeza arriba citadas con cuatro miembros: la Directora del Servicio y tres miembros del CEI con experiencia en evaluaciones institucionales: Doctorado (Prof. M. Moreno), Titulaciones (R. Puerta, Responsable de la Biblioteca de Filosofía y Letras) y Facultades (M. Cámara, Responsable del Servicio de Proceso Documental).

De forma adicional y previa a la constitución del CEI, se imparte una Jornada de Formación (9 de Mayo de 2003) por parte de A. Márquez (Universidad de Cádiz, miembro del Grupo redactor de la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*), a la que asistieron todos los miembros del CEI, titulares y suplentes.

Por lo que respecta a la Institución, la Universidad se involucró en el proceso evaluador desde sus inicios. El Equipo de Gobierno decidió que la presidencia del CEI recayera en uno de sus miembros (Vicerrector de Infraestructuras en principio, Vicerrector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con posterioridad, en calidad de Responsable de la Biblioteca Universitaria), y la Junta de Gobierno ratificó los nombramientos del CEI. A través del Presidente, la Institución ha estado informada en todo momento del proceso.

4.2.2. El trabajo del CEI y la elaboración del Informe de Evaluación Interna.

El CEI se constituye el 19 de mayo de 2003, y acuerda como metodología de trabajo la división en cuatro Subcomités, con un miembro actuando como Coordinador, el nombramiento de una Secretaría, y la distribución de tareas atendiendo a los nueve criterios de la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*.

→ Subcomité 1: criterios Liderazgo y Política y estrategia. Coordinadora, R. Puerta (Bibliotecaria).

→ Subcomité 2: criterios Personal y Resultados en el personal. Coordinadora, M.C. Liñán (Directora de la BUCO).

→ Subcomité 3: criterios Alianzas y Recursos y Procesos. Coordinadora, M. Cámara (Bibliotecaria).

→ Subcomité 4: criterios Resultados en los clientes y Resultados en la sociedad. Coordinador, N.L. Fernández (PDI).

También se acuerda elaborar el criterio 9, Resultados clave, con el concurso de todo el CEI, una vez redactados los demás. Por último, se acuerda la inclusión voluntaria en cada Subcomité, de colaboradores bibliotecarios, todos ellos personal de la BUCO.

Con respecto a la metodología de trabajo, y de forma general para todos los Subcomités, se distinguieron dos aspectos vitales para las tareas a abordar: la documentación y las encuestas.

DOCUMENTACIÓN.- En el seno del Grupo de Trabajo se elaboró previamente un listado de posible documentación pertinente para la toma de datos y la formulación de juicios de valor; pero durante el desarrollo de la evaluación se detectó la necesidad de ampliar este listado a petición de los Subcomités, a medida que avanzaban en el trabajo.

La documentación se fue suministrando desde el propio servicio de Biblioteca (Dirección, Administración, Servicios Centrales y Bibliotecas de Centros), los Servicios Centrales de la Universidad (Gerencia, Gestión económica, Personal, Unidad técnica, Contratación, Investigación, etc.), o elaborada a partir de documentación previa por la Secretaría (*Dossier* de prensa, listados de donaciones, Estadísticas y Tablas internas, publicaciones de miembros de la BUCO, etc.).

El CEI analizó toda la documentación suministrada, elaborando resúmenes y tablas para cada Subcriterio y criterio de la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*.

Toda la documentación utilizada, y la generada durante el proceso de evaluación interna se archivó y preparó adecuadamente para su posterior consulta por el CEE.

ENCUESTAS.- El diseño de las preguntas y de la toma de datos se realizó en el seno del Grupo de Coordinación, atendiendo a los tipos de usuarios que segmenta la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias*: Alumnos, PDI, PAS no bibliotecario, PAS bibliotecario y usuarios externos.

Las encuestas se realizaron entre los meses de Mayo y Junio de 2003. Se distribuyeron en papel, con la colaboración de la Unidad Técnica del Comisionado para la Gestión de Calidad y Programas de Innovación (estudiantes) y de los miembros bibliotecarios del CEI (estudiantes de 3º Ciclo, PDI y personal). De forma generalizada, se ofrecieron en formato electrónico a toda la Comunidad Universitaria través de la página web.

Se consiguieron unos resultados muy positivos en cuanto a índice de respuestas obtenidas. El Grupo de Coordinación determinó que el porcentaje mínimo de encuestas respondidas debía de ser el 5% para cada segmento encuestado y para cada servicio evaluado, siendo los porcentajes de respuesta obtenidos en la BUCO muy superiores:

- Alumnos: respuestas mínimas 980 (5%) → respuestas efectivas 1368 (7%).
- PDI: respuestas mínimas 58 (5%) → respuestas efectivas 199 (17%).
- PAS no bibliotecario: respuestas mínimas 28 (5%) → respuestas efectivas 52 (9%)
- PAS bibliotecario: respuestas mínimas 36 (50%) → respuestas efectivas 64 (90%)
- Usuarios externos: respuestas mínimas 75 (5%) → respuestas efectivas 91 (6%)

La Biblioteca y la Unidad Técnica del Comisionado para la Gestión de Calidad y Programas de Innovación informatizaron los datos ofrecidos por las encuestas, y los resultados fueron suministrados a los Subcomités, que elaboraron las tablas correspondientes a los diferentes Criterios y Subcriterios.

De forma paralela, se realizaron diversas encuestas puntuales para el estudio de aspectos que incidían asimismo en Criterios y Subcriterios. Los miembros de los Subcomités también mantuvieron entrevistas con miembros de la BUCO y de la Comunidad Universitaria y varias reuniones con la Dirección del Servicio y la Secretaria del CEI, para aclarar cuestiones suscitadas con el avance de los trabajos.

Por último, se elaboró el Informe de Evaluación Interna, cumpliendo estrictamente tanto los plazos marcados por la UCUA, como las directrices del Grupo de Coordinación en cuanto a estructura del mismo (Introducción, Desarrollo de los criterios con sus puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora, Anexos y Tablas), extensión (55 páginas más anexos y tablas), presentación, etc.

Un aspecto de suma importancia dentro del proceso es la información pública que se hace de él. Aparece subrayado en la *Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias* y el CEE le otorga una alta prioridad. En el caso de la BUCO se realizaron las siguientes actuaciones de información pública:

- El presidente del CEI envió cartas informativas del inicio del proceso a los Decanos y Directores de Facultades y Escuelas Universitarias.
- La Directora del servicio envía cartas informativas a los Jefes de Servicio de la Universidad.
- Los miembros del CEI responsables de Secciones y Servicios de la BUCO informan a su personal y al PDI del proceso y la forma de desarrollo.
- Se imparte una sesión informativa sobre el modelo EFQM para los miembros del servicio pertenecientes a secciones sin representación en el CEI, y para el personal de la Biblioteca del Campus de Rabanales.
- La Unidad Técnica del Comisionado para la Gestión de Calidad y Programas de Innovación elabora, en coordinación con la Biblioteca, un folleto informativo que se distribuye a la Comunidad Universitaria a través de los Centros, Secciones y Servicios de la BUCO.
- El Servicio de Documentación habilita una dirección en la página web de la Biblioteca (<http://www.uco.es/webuco/buc/evaluacion/index.htm>) donde, bajo el epígrafe “La biblioteca se evalúa”, se va ofreciendo información pormenorizada y permanentemente actualizada sobre el proceso evaluador y se incluye un “Buzón de sugerencias”.

- En esta dirección se difunde el “Borrador del Informe de Evaluación Interna” para que la Comunidad Universitaria haga las alegaciones pertinentes, entre los días 1 y 14 de diciembre de 2003.
- En esta misma fecha se entrega un ejemplar en papel al Equipo Rectoral, a los miembros del CEI y a cada una de las Secciones de la BUCO.
- Se envía la noticia a la lista de distribución “Novedades en la web” y carta informativa del Presidente del CEI a los Equipos Directivos de los Centros.

4.2.3. La evaluación externa y su Informe.

El Comité de Evaluación Externa fue nombrado por la UCUA el 9 de marzo de 2004, durante las Jornadas de Formación de Comités Externos antes citadas. Su composición se ajusta exactamente a las recomendaciones de la Guía:

- Presidente: Directora del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia (V. Millor).
- Vocal profesional: Profesor de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca (J.A. Cordón).
- Vocal experto EFQM: Directora de la Unidad de Prospección, Evaluación y Armonización de una Universidad de Alcalá (C. Martínez).

En Abril de 2004 la UCUA remitió a los miembros del CEE la documentación necesaria para la realización de la Evaluación Externa, incluyendo el Informe de Evaluación Interna en papel y en formato electrónico.

El CEE propuso a continuación el calendario y la agenda para la visita a la Biblioteca Universitaria, que fueron aceptados sin modificaciones por el CEI. La visita se desarrolló de acuerdo con la siguiente programación:

- Día 14 de Junio: reunión preparatoria del CEE y recepción institucional, a la que asistieron la Directora del Servicio y dos miembros del CEI. Se les entregó documentación adicional informativa sobre la BUCO y se ultimaron detalles relativos al desarrollo de la visita (horarios, reunión con el Presidente del CEI, etc.).
- Día 15 de Junio: reuniones con el CEI; con la Dirección de la BUCO y los Responsables de Servicios de la Biblioteca del Campus de Rabanales; con los Responsables de las Bibliotecas de Centros y con el Presidente del CEI; visita a las instalaciones del Campus de Rabanales; reunión interna del CEE.
- Día 16 de Junio: reuniones con el personal de la BUCO; con el PDI; con alumnos de 1º y 2º Ciclos; con alumnos de 3º Ciclo y graduados; visita a las instalaciones de Medicina, Politécnica Superior, Agrónomos y Montes, Ciencias de la Educación, Enfermería, Filosofía y Letras y Derecho (el CEE no visitó, por falta de tiempo, la Biblioteca de Ciencias del Trabajo y la de la Escuela Politécnica de Belmez); reunión interna del CEE.
- Día 17 de Junio: reunión con representantes sociales; audiencia pública; reunión interna del CEE para preparar el informe preliminar preceptivo; informe preliminar oral al CEI.

Según las propias consideraciones del CEE, la visita resultó un éxito, destacando en su Informe, remitido a la Biblioteca Universitaria en Agosto de 2004:

→ que tuvieron a su disposición todos los recursos necesarios, tanto para las audiencias como para las visitas.

→ que las audiencias sectoriales fueron muy concurridas, así como la audiencia pública general. En total se entrevistaron con 71 personas de todos los colectivos de la Universidad y agentes externos.

→ que contaron con toda la información solicitada y que toda la documentación adicional empleada en el proceso fue puesta a su disposición y estaba debidamente organizada, lo que facilitó la consulta de cualquier documento.

Hay que resaltar que, aunque como es lógico, existen diferencias de apreciación entre los Informes de Evaluación Interna y Externa, algunas sustanciales, el propio CEE indica en su Informe que las propuestas de mejora por ellos diagnosticadas son las mismas que aparecen en el Informe de Evaluación Interna como futuro “Plan de Mejora” de la Biblioteca.

La información pública del proceso de Evaluación Externa se garantizó a través de la dirección *web* arriba señalada, así como con la distribución de los correspondientes Folletos informativos elaborados en colaboración con la Unidad Técnica del Comisionado para la Gestión de Calidad y Programas de Innovación. De forma complementaria se realizó una abundante cartelería que publicitó en las diferentes Facultades, Escuelas y Bibliotecas la realización de las diferentes Audiencias previstas.

4.2.4. El Informe Final de Evaluación.

Una vez que la UCUA remitió al CEI el Informe Externo, se procedió al estudio de los diferentes Criterios y Subcriterios para integrar, según la metodología EFQM, los resultados de Informe Interno y Externo dando lugar al Informe Final, que debe recoger tanto las alegaciones que el CEI deba objetar al CEE, como las contradicciones manifiestas entre uno y otro Informes.

El Informe Final se redactó según el protocolo diseñado en el seno del Grupo de Coordinación (en cuanto a estructura, extensión, apéndices, etc.) y mediante un formulario electrónico suministrado por la UCUA. Contiene:

- Indicación pormenorizada de acuerdos y contradicciones entre los dos Informes.
- Plan de Mejora del Servicio, realizado a partir de la integración de Puntos Fuertes, Puntos Débiles y Propuestas de Mejora de los dos Informes.
- Matriz de Excelencia, consistente en una valoración semicuantitativa de los resultados de la evaluación. La Matriz no es un documento público, sino un instrumento de gestión para la UCUA, de forma que pueda utilizarse para un futuro informe sobre el estado y evolución de los procesos de mejora en las Bibliotecas Universitarias Andaluzas.

La difusión del Informe Final a la Comunidad Universitaria se ha garantizado mediante su inserción en el apartado “La Biblioteca se evalúa” de la página web de la Biblioteca Universitaria. Por último, el Informe se remitió a la UCUA en Diciembre de 2004, siendo aceptado por la misma en Enero de 2005.

5. El Plan de Mejora de la Biblioteca Universitaria de Córdoba.

Una vez finalizada este primer proceso de evaluación de la Biblioteca Universitaria, se ha acometido la realización del Plan de Mejora por él diagnosticado, coincidiendo además en el tiempo con la realización del primer Plan Estratégico de la Universidad de Córdoba.

Para ello, y en el seno de la Comisión de Biblioteca Universitaria (Noviembre 2004), se definió el Grupo de Mejora de la Biblioteca, que ha quedado integrado por miembros de todos los estamentos que integran la Comunidad Universitaria en dos niveles:

GRUPO DE MEJORA	
Equipo de mejora:	constituido por los bibliotecarios integrantes del CEI + personal bibliotecario voluntario según la Acción a desarrollar.
Comité de Seguimiento:	constituido por los miembros del Grupo de Mejora, los miembros de la Comisión de Biblioteca y el profesorado integrado en el Comité de Evaluación Interna.

En Marzo de 2005 el Excmo. y Magfco. Sr. Rector de la Universidad de Córdoba ha suscrito el Compromiso de Colaboración entre la UCUA y la Universidad de Córdoba para el desarrollo del Plan de Apoyo al Plan de Mejora de la Biblioteca Universitaria (Convocatoria 2002 del PACU), que supone la ratificación institucional del compromiso de la Biblioteca con los procesos de mejora continua, de modo que se establecen plazos temporales concretos para la realización de las diversas acciones de mejora especificadas:

Acciones a corto plazo	6 meses
Acciones a medio plazo	12 meses
Acciones a largo plazo	24 meses

Por último, el Grupo de Mejora de la Biblioteca Universitaria ha quedado formalmente constituido en Abril de 2005, estableciendo los mecanismos y estrategias necesarios para la consecución de los objetivos marcados.

Como conclusión, en un punto y aparte pues la dinámica en la que la Biblioteca se ha inscrito supone siempre la concatenación de procesos que no deben conformarse con la autocomplacencia, sino que deben incardinarse en la dinámica habitual de gestión de los servicios, puede afirmarse que la evaluación ha supuesto un antes y un después para todos aquéllos que desarrollamos nuestras tareas profesionales en la Biblioteca. Nos ha supuesto, y nos supone, un esfuerzo añadido sobre el trabajo tal y como se venía realizando hasta ahora, pero la recompensa es grande. El análisis de nuestras fortalezas y debilidades, la modificación en lo necesario de los procesos de gestión, la apertura a las demandas y requerimientos de los usuarios en un momento crucial en el que se conjugan los avances tecnológicos y los nuevos retos del Espacio Europeo de Educación Superior, no puede sino enriquecer el desempeño profesional. Los retos que se abren ante una cultura de permanente análisis y consiguiente adaptación a las necesidades de los usuarios ubican a la Biblioteca en el ámbito de calidad que resulta ineludible para los servicios públicos en la actualidad.

Índice de acrónimos:

ANECA→ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
BOJA→ Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
CEE→ Comité de Evaluación Externa
CEI→ Comité de Evaluación Interna
DOCE→ Boletín Oficial de las Comunidades Europeas
EFQM→ European Foundation for Quality Management / Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
PACU→ Plan Andaluz de Calidad de las Universidades
PEI→ Programa de Evaluación Institucional
PNA→ Plan Nacional de Evaluación de la Calidad
UCUA→ Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas

Bibliografía

BARBANCHO MEDINA, M. (2004), “Agencias de Calidad Universitaria en Andalucía, antes y después de la LAU”, presentación en PowerPoint, *Jornadas de Formación de Comités de Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias*, Antequera, 9-10 de marzo, 2004.

BARBANCHO MEDINA, M. (2004), “El Plan Andaluz de Calidad de las Universidades, la evaluación de Bibliotecas Universitarias”, presentación en PowerPoint, *Jornadas de Formación de Comités de Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias*, Antequera, 9-10 de marzo, 2004.

CÁMARA AROCA, M.M. (2005), “Caso práctico: la evaluación de la BUCO”, presentación en PowerPoint, *Jornada de Formación de los Comités de Evaluación Interna de los Servicios de la Universidad de Córdoba, Córdoba 11 de febrero de 2005*.

CÁMARA AROCA, M.M. (2005), “El Espacio Europeo de Educación Superior y las Agencias de Calidad”, presentación en PowerPoint, *Jornada de Formación de los Comités de Evaluación Interna de los Servicios de la Universidad de Córdoba, Córdoba 11 de febrero de 2005*.

EFQM (2005, mayo 10), *The Fundamental Concepts of Excellence (en línea)*, <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=36>

Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias (2002). Córdoba, UCUA.

Guía para la Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias (2003). Córdoba, UCUA.

Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (2005, mayo 10), *La cooperación en la mejora de la calidad de las bibliotecas universitarias: el caso del Grupo de Coordinación de la UCUA en Andalucía (en línea)*, Foro Biblioteca y Sociedad: experiencias de innovación y mejora, <http://www.anabad.org/admin/archivo/docdow.php?id=142http://>

Herramientas para la Evaluación Externa de Bibliotecas Universitarias (2003). Córdoba, UCUA.

LANCASTER, F.W. (1996): *Evaluación de la biblioteca*, Madrid, ANABAD.

LIÑÁN MAZA, M.C. (2005). “El modelo EFQM. El proceso de evaluación EFQM”, presentación en PowerPoint, *Jornada de Formación de los Comités de Evaluación Interna de los Servicios de la Universidad de Córdoba, Córdoba 11 de febrero de 2005*.

POLL, R. (1998). *Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*, Madrid, ANABAD.

VAQUERIZO GIL, D. (2003), “Calidad, innovación y mejora como claves de actuación sostenida en la Universidad de Córdoba: pasado, presente y futuro”, *Res Novae Cordubenses. Estudios de Calidad e Innovación de la Universidad de Córdoba 1*, Córdoba, pp. 17-52.