

Memoria

de Gestión y Actividades
2016

Servicio de Biblioteca
de la Universidad de La Laguna

“2016

“b

SERVICIO DE BIBLIOTECA

Este ha sido un año complejo porque se trabajó de forma intensa en la recogida de evidencias y en la finalización de la descripción de los procesos para la renovación del sello de calidad, además se elaboró el Plan Estratégico de la Biblioteca.

A esas actividades se sumó el trabajo habitual para mejorar los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca a la comunidad universitaria.

Por lo que respecta al PDI se intensificó el trabajo con los investigadores (asesoramiento en las diferentes convocatorias nacionales, sexenios, desarrollo de cursos de formación sobre los recursos científicos, puesta a disposición de un mayor número de recursos de información gracias a la negociación con los proveedores). El apoyo a la docencia estuvo marcado por el incremento del número de alumnos/as que recibió formación en competencias digitales. Precisamente esta actividad de la Biblioteca fue premiada por nuestra institución.

Con respecto a la sociedad, se preparó un curso para reclusos en tercer grado, se aumentó el número de profesores no universitarios formados en competencias digitales e hicimos varias exposiciones.

Los recursos económicos decrecieron, pero se realizó una inversión eficiente para mantener y en algunos casos mejorar las prestaciones a los usuarios. La negociación con los proveedores y la aplicación de la Guía de Responsabilidad Medioambiental fueron claves.

El esfuerzo realizado se ha visto recompensado con una puntuación muy alta en la satisfacción de los usuarios recogida en las encuestas. La valoración general de la Biblioteca, la atención recibida y la mayor parte de los servicios y recursos disponibles han obtenido una valoración muy alta, como puede apreciarse en el cuadro de indicadores y en el apartado de satisfacción de los usuarios.

El descenso del uso de servicios presenciales está en sintonía con lo que está ocurriendo actualmente en las bibliotecas universitarias de todo el mundo, dado el incremento de los servicios virtuales. La Biblioteca comenzará a trabajar en nuevos servicios presenciales para el próximo año para dar mayor uso a los espacios y a las colecciones en papel.

La Biblioteca, cofundadora de ULL Solidaria, sigue apoyando las actividades de responsabilidad social de la ULL y mantiene e incrementa su presencia en las redes sociales.

Resulta evidente, por el análisis de los datos de actividad y teniendo en cuenta las necesidades de nuestra Universidad (mayor visibilidad de la investigación realizada y mejor posicionamiento en los ranking internacionales), la conveniencia de seguir formando y especializando al personal de la Biblioteca para poder afrontar adecuadamente estos retos y aportar valor a las tres misiones de la Universidad (docencia, investigación y transferencia de conocimiento).

ACCIONES ESTRATÉGICAS EJECUTADAS

La Biblioteca sigue apostando por la excelencia en la gestión y trabajando en la mejora continua. Por ello quiso consolidar su gestión a través de un Plan de Mejora que contemplaba 3 grandes objetivos:

1. Elaborar un nuevo Plan Estratégico
2. Disponer de un Manual de Procesos
3. Proponer un plan piloto de reorganización del servicio

Además incorporó un Plan de Trabajo que incluyó objetivos que marcaron el quehacer cotidiano de la Biblioteca. Son objetivos que ayudaron a mejorar los servicios y recursos que prestamos. Los objetivos fueron:

1. Recursos de información
 - a. Avanzar en la centralización de la adquisición de manuales de aprendizaje
 - b. Difundir los servicios y recursos entre el PDI y autoridades académicas.
2. Personal
 - a. Mejorar las Jornadas Informativas de Trabajo
 - b. Revisar los resultados de la Comisión de Clima Laboral
3. Gestión
 - a. Acceder al proceso de renovación del sello de excelencia de EFQM
 - b. Adaptar la Carta de Servicios al Plan Estratégico y la gestión por procesos
 - c. Impulsar la firma de convenios o acuerdos con agentes externos
 - d. Mejorar la gestión ambiental
4. Apoyo a la docencia e investigación
 - a. Conseguir la normalización y mejora de la calidad de las bibliografías recomendadas en las guías docentes
 - b. Apoyar a los investigadores
 - c. Ofrecer formación a nuevos perfiles de usuarios
 - d. Reducir el cierre de las bibliotecas
5. Acciones con la sociedad
 - a. Difundir los servicios y recursos a usuarios externos
 - b. Proporcionar formación en competencias y servicios a nuevos perfiles usuarios

Cada objetivo tuvo una serie de acciones, que periódicamente fueron evaluados. Al finalizar el año se plasmó el grado de cumplimiento. La mayor parte de las acciones que dependían exclusivamente de la Biblioteca fueron conseguidas, no así aquellas en que estaban implicadas también otras unidades.

	Nº de acciones	No Iniciada	En ejecución	Finalizada	Resultados
Plan de Trabajo	31	6	1	24	77,42%
Plan de Mejora	16	3	5	8	50,00%
Total acciones	47	9	6	32	68,09%

1. INDICADORES DE ACTIVIDAD

Evolución de los indicadores clave del servicio 2013/2016

Área	Nombre del Indicador	2013	2014	2015	2016
Colección	Satisfacción del alumnado con los libros		3,78	3,79	3,98
	Satisfacción del PDI con las revistas		3,74	3,93	3,86
	Satisfacción del PDI con los recursos electrónicos		4,04	4,15	4,17
	Revistas disponibles (todas) por investigador	15	11,75	11,33	12,54
	Recursos electrónicos por investigador	88,49	87,82	108,86	128,56
Gasto	Coste medio por descarga	5,82	3,18	1,59	1,73
	Gasto en recursos electrónicos por usuario potencial	65,99	65,39	73	77,55
Instalaciones	Satisfacción alumnos instalaciones		3,36	3,53	3,71
	Visitas / usuario	52,71	54,52	48,03	48,72
Proyección social	Asistentes externos a visitas guiadas	481	216	572	521
	Menciones en la prensa	19	19	13	22
	Visitas al Patrimonio Bibliográfico Lacunense y a Prensa Canaria Histórica	119.902	190.155	741.823	610.571
	Descargas de páginas de PBL y PCH	181.036	229.289	871.799	506.455
Servicios	Porcentaje de alumnado matriculado en la ULL que recibe formación en competencias	56,52	57,07	55,82	63,02
	Porcentaje de obras disponibles de las recomendadas en el grado	84,6	85,4	88,6	88,25
	Nº de alumnos por ordenador portátil de préstamo	267,17	185,73	113,65	117,28
	Satisfacción alumnos (general)		3,78	3,72	3,84
	Satisfacción PDI (general)		4,29	4,36	4,4
	Satisfacción plantilla (general)	3,57	3,58	3,58	3,83
	Préstamo / usuarios	8,13	7,33	7,36	6,99
	Visitas Web / usuarios	60,3	67,04	111,71	122,16
Consulta a recursos electrónicos / usuarios	35,04	30,89	89,13	57,7	

Los indicadores más positivos son:

- el porcentaje de alumnado que es formado en competencias digitales
- la satisfacción de los usuarios con la colección
- la satisfacción general de los usuarios con el servicio de biblioteca
- el gasto en recursos electrónicos por usuario
- el uso de los recursos electrónicos actuales y del patrimonio bibliográfico
- las visitas a la web de la biblioteca

Los indicadores menos positivos son:

- el descenso de las visitas y préstamo de libros (los usuarios utilizan cada vez más servicios y recursos electrónicos)

EJECUCIÓN DEL GASTO

La Biblioteca gestiona 4 presupuestos:

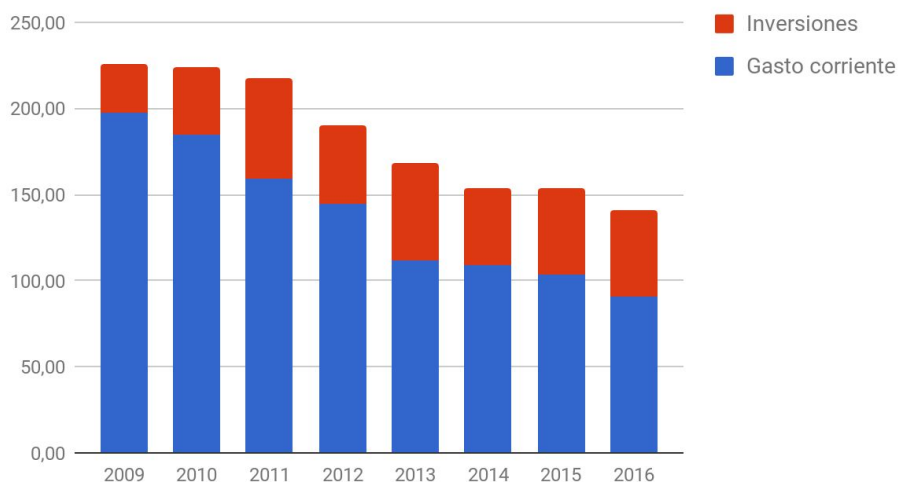
- Biblioteca como centro de gasto (140.765€)
- la línea 541 CD del Vicerrectorado (1.914.200 €)
- el pago de la becaria del CDE (7.062 €)
- la centralizada de manuales de aprendizaje (47.062,67 €)

El presupuesto del Centro de Gasto Biblioteca en 2016 fue de 140.765€ en 2016, inferior al año anterior que fue de 153.340€. Desde 2010 ha perdido 97.225€ y aborda sus necesidades en base a un consumo más responsable de algunos de los gastos (tóner, papel, tintas, material de oficina...) en consonancia con la política de la ULL y de la Guía de Responsabilidad Medioambiental de la Biblioteca. Gracias a los ahorros del capítulo II, se pudo transferir recursos al VI. En el Cap.II se dispuso de 103.600€, incluidos los 3.000€ que se transfirieron con modificación presupuestaria del capítulo 4 al 2 ya que la Biblioteca no tiene gastos que pueda imputar a ese capítulo. Los gastos fijos fueron de 72.726,9€ (gastos anuales del pago del alquiler de fotocopias, mantenimientos de máquinas autopréstamo, arcos magnéticos, escáneres del proyecto de digitalización, dominios, aire acondicionado BGYH, Accedys, servidores, ordenadores personal, cuota anual del programa de gestión Absys, bandas mangnéticas, software Pandora) incluyendo también la conservación del Fondo Antiguo (concepto que no tiene partida específica), cartería, imprenta, Servicio PI, cuota EXpania, imprenta, Día del Libro y las comisiones de servicio. El resto del presupuesto, 30.411,10 € se invirtió (incluyendo una modificación presupuestaria del capítulo 2 al 6 por importe de 7.300€ para invertir en tecnología) en infraestructura, material de oficina y puntos de red eléctrica.

En el Cap. VI a los 37.165 € iniciales, se sumaron los 7.300€ procedentes del capítulo 2. Los principales gastos fueron : 14.316,72 € (1.317,95 € menos que en el año 2015) se destinó a fondos bibliográficos, 15.693,38 € en infraestructura tecnológica y 12.000€ para adquirir 34 portátiles para el alumnado¹. La inversión tecnológica fue de 27.693,38 €. (8.475,70 € menos que el año 2015).

¹ En el curso 2016/2017 gracias a esta inversión, hemos mejorado la ratio de portátiles.

Evolución del presupuesto de la Biblioteca (en miles de euros)



La negociación con los proveedores de recursos y servicios han hecho posible invertir mejor los recursos disponibles. Donde esto es más evidente es en la Línea 541CD, donde está el grueso del presupuesto para la adquisición de recursos de información.

La línea 541 CD fue dotada en 2016 con 1.914.200 € que se distribuyeron de la siguiente manera:

Revistas	1.438.311,20
Bases de datos	331.725,10
Libros electrónicos	114.692,75
Mantenimiento Cap. 2	27.787,91
TOTAL	1.912.516,96

Es importante destacar que durante 2016 se realizó la negociación a nivel nacional con Elsevier para el Acuerdo Marco Nacional sobre la plataforma de revistas científicas Science Direct (SDOL). Negociación en la que participó el representante de la Biblioteca que coordinada del Grupo de Compra Uniris (Canarias-Levante).

La partida presupuestaria para manuales de aprendizaje, que se genera con la retención del 7% del presupuesto de los centros para la compra centralizada, fue de 47.062,67 € que permitieron la compra de 1.500 libros para los 9 centros en los que estaba organizada nuestra Universidad con un ahorro lineal del 15% y resultando un coste medio por libro de 31,37 €.

INCIDENCIAS EXTRAORDINARIAS DEL SERVICIO

La Biblioteca recibió, en el marco del V Premio Institucional a las Mejores Prácticas en Administración y Servicios de la ULL, el reconocimiento a la labor que desarrolla desde el año 2006 en relación a la formación en competencias digitales. Un proyecto transversal que tiene como objetivo que el alumnado de grado y posgrado adquiera los conocimientos y habilidades necesarios para poder buscar, seleccionar, gestionar y comunicar adecuadamente la información que necesita para sus actividades académicas y para su vida diaria. La iniciativa ha sido compartida con otras bibliotecas universitarias españolas, que han adoptado nuestro modelo y ha sido presentado en numerosos foros profesionales, lo que ha convertido a la Biblioteca de la ULL en un referente a nivel nacional.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2016

Se mantiene la participación activa de la Biblioteca en la intersectorial de la CRUE para la negociación de las licencias nacionales, en la Línea 2 de REBIUN en sus diferentes objetivos operativos (acceso abierto y formación en competencias); en las reuniones del Grupo de Patrimonio y de Préstamo Interbibliotecario, en la asistencia a la Asamblea Anual de Rebiun, las Jornadas CRAI y el Workshop.

También se participó en otros eventos profesionales, las Jornadas Rueca y la Jornada de Expania.

La Biblioteca tiene representación en la mesa nacional de coordinadores de consorcios, grupos de compra, CSIC y Rebiun. Esa representación significó una serie de reuniones en la mesa de negociación para la licencia nacional de Science Direct y de coordinación del Grupo de Compra Uniris.

Hubo varias actividades relacionadas con el Acceso Abierto (la creación del Grupo Open Access ULL y la celebración de las jornadas de acceso abierto). Ese año nuestra Universidad, a petición de la Biblioteca, firmó la Declaración de Berlín.

Se han realizado en diferentes bibliotecas 20 mesas temáticas y 4 grandes exposiciones (sobre **José Agustín Álvarez Rixo, Estrellas en la Biblioteca. Festival Starmus 2016, Cervantes y el Quijote en la Biblioteca de la Universidad de La Laguna y Aristóteles en el Renacimiento**). Además se realizó 1 conferencia por el Día del libro, 1 Concurso literario, 8 sesiones del Club de Lectura, 1 Lectura de poemas, 1 Sesión de edición colectiva sobre autores canarios en wikipedia, 43 boletines de novedades y 13 boletines temáticos.

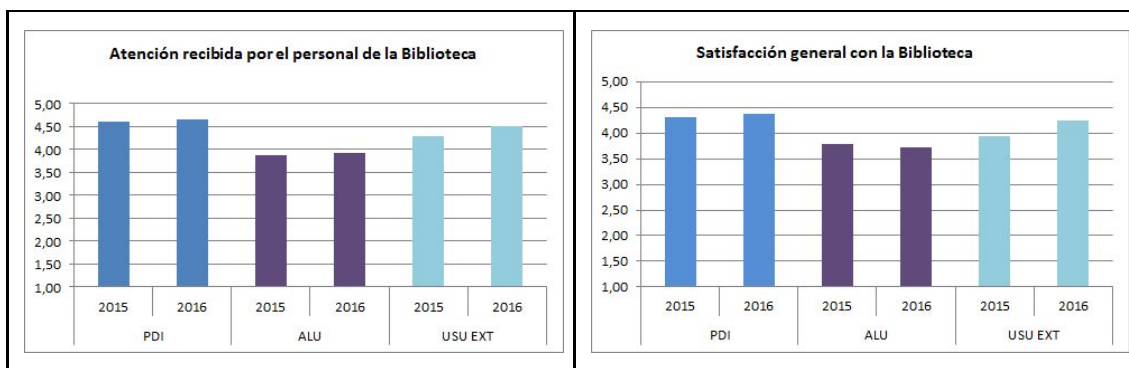
La Biblioteca participó en actividades de solidaridad en el marco de diferentes eventos: el **Intercambio solidario, libros por alimentos**, las **V Jornadas Bibliosolidarias de Canarias**, el **Día Internacional de las Bibliotecas**, la **Navidad solidaria en colaboración con ULL Solidaria**.

Para estimular el uso de la colección se hizo un concurso sorteando un eReader al estudiante que más préstamos ha realizado durante el año 2015. Además se realizaron otros dos sorteos entre los seguidores de la Biblioteca en redes sociales, en concreto Facebook, Twitter e Instagram.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde el año 2015 se hacen encuestas de satisfacción a los principales usuarios del servicio. Estudiantes, Profesores y Usuarios Externos registrados, que responden (en una escala de 1 a 5) sobre

diversos aspectos del Servicio. En los siguientes gráficos se puede apreciar la satisfacción general y la satisfacción con la atención recibida. En ambos aspectos se muestra una valoración muy positiva, con una tendencia al alza.



DIFUSIÓN

La Biblioteca, siguiendo las directrices del Gobierno Universitario desempeña una intensa actividad de difusión de los recursos que custodia y de los servicios que presta. Cuenta para ello con una **Comisión de Difusión e Imagen** encargada de planificar la difusión a través de diferentes herramientas (Blog Noticias y Punto, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest...)

También las exposiciones, visitas guiadas, que cada vez son más numerosas, consiguen dar a conocer los servicios y recursos de la Biblioteca.

Los siguientes gráficos pretenden dar una idea de la actividad de la Biblioteca. Se trata de mostrar la evolución en los últimos 4 años de las entradas de usuarios al patrimonio bibliográfico que se ha digitalizado, las menciones que han aparecido en la prensa de las islas sobre la Biblioteca y el número de personas que nos han visitado en nuestras instalaciones y el número de ellos que han visitado la página web del servicio.

