

Pregunta nº1: Indica cuales son las razones por las que evaluarías la UI y cuales son los resultados que obtendrías.

Autora: M^a Selene Santana Aguilar.
UI: Biblioteca Universitaria.

La evaluación de la UI respondería a una razón general, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados para el año 2005. Los resultados han sido los siguientes:

| |
|---|
| LÍNEA 1: Evaluar las Unidades, diseñar y ejecutar planes de actuación |
| Objetivos estratégicos: 1. Elaboración de un estudio general sobre los espacios de la BU con formulación de recomendaciones de mejora a corto, medio y largo plazo para su adaptación a los requerimientos de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. Resultado: elaboración de un informe en el que se plasmaron las necesidades y las soluciones básicas para adaptar los locales, en la medida de lo posible, a los requerimientos del nuevo entorno del Espacio Europeo de Educación Superior 2. Elaboración de un plan de accesibilidad de las infraestructuras bibliotecarias disponibles (locales, equipos, señalización, web...) para lograr su completa adaptación a las personas con discapacidades. Resultado: elaboración de un borrador del plan de accesibilidad de la BU, que será preciso aprobar y dotar económicamente en 2006 |
| LÍNEA 2: Rediseñar procesos de gestión al objeto de facilitar la prestación de servicios |
| Objetivos estratégicos: 1. Elaboración de un protocolo de normalización de la producción documental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, adjudicándole un número de depósito y estableciendo las normas de entrega a la BU en soporte digital para su incorporación a la colección y garantía de difusión y conservación Resultado: realizada en su totalidad, se llevó a cabo un análisis de la documentación que se considera debe ser objeto de este protocolo 2. Elaboración de un protocolo de normalización de la producción de Tesis Doctorales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, asignándole un número de ISBN y estableciendo las normas de entrega a la Biblioteca Universitaria en soporte digital para garantizar la difusión y preservación de la |

propiedad intelectual

Resultado: cumplimiento y elaboración de un protocolo que fue aprobado por la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria

3. Reformulación del Reglamento de Préstamo Bibliotecario para facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios de la Biblioteca Universitaria

Resultado: coordinación de la reforma del Reglamento de Préstamo de la BU por el Grupo de Préstamo, la cual fue aprobada por la Comisión de Coordinación

4. Elaboración del programa general de gestión de la colección de la Biblioteca Universitaria que incluya los procedimientos de evaluación periódica

Resultado: análisis, a partir de una encuesta a los Bibliotecarios, como paso previo a la elaboración del programa.

LÍNEA 3: Mejorar la información y la comunicación con los usuarios y recoger sus demandas y expectativas

Objetivos estratégicos:

1. Elaboración, aprobación y difusión de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria

Resultado: elaboración, publicación impresa y electrónica de la Carta de Servicios y difusión de la misma

2. Análisis, diseño, desarrollo e implantación del módulo o aplicación informática para garantizar la adquisición y difusión de la bibliografía básica y recomendada de todas las asignaturas que se cursan en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria a través del catálogo de la Biblioteca Universitaria

Resultado: colaboración en el diseño de la aplicación informática que, partir del año 2006, garantizará la adquisición y difusión de la bibliografía básica y recomendada contenida en los proyectos docentes

3. Definición e implantación de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de la Biblioteca Universitaria

Resultado: acción sin cumplir

4. Definición e implantación de un sistema de comunicación de los servicios bibliotecarios especialmente orientados al PAS

Resultado: acción sin cumplir

5. Elaboración e implantación de un plan para la institucionalización de una Jornada de Formación Bibliotecaria anual para facilitar a los estudiantes de nuevo ingreso el conocimiento de los servicios y recursos de la Biblioteca Universitaria

Resultado: implantación de un sistema de bloqueo del carnet de estudiante hasta realización de curso de Formación de Usuarios

6. Definición e implantación de un sistema electrónico de impresión para los puestos de aprendizaje haciendo uso de las fotocopiadoras de autoservicio

Resultado: aplicación de un sistema específico para impresión

7. Análisis, diseño, desarrollo e implantación de los servicios web de la Biblioteca Universitaria adaptándolos al portal corporativo

Resultado: desarrollo de una parte importante de la estructura y contenidos de la página, teniendo en cuenta la implantación de Metalib-SFX

8. Adaptación de la información impresa de la Biblioteca Universitaria (papelería, publicidad, cartelería, guías, etc.) al Manual de Identidad Gráfica de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Resultado: acción realizada

9. Elaboración e implantación de un protocolo para la coordinación entre la Biblioteca Universitaria y la Estructura Teleformación ULPGC sobre el acceso de los estudiantes de enseñanzas no presenciales a los recursos de información de la Biblioteca Universitaria.

Resultado: acción no liderada por la BULPGC, se desconoce su grado de realización

10. Definición e implantación de un sistema de registro de la información administrativa básica (información de primer nivel para puntos de información al usuario) de cada unidad.

Resultado: acción no liderada por la BULPGC, se desconoce su grado de realización

LÍNEA 4: Mejorar la gestión de la documentación administrativa de la Universidad

1. Elaboración de las tablas de valoración de la documentación administrativa del SEF y del SP

Resultado: no se cumplió

2. Desarrollo del proceso de transferencias documentales del Servicio Jurídico al Archivo General de la Universidad

Resultado: no se cumplió

3. Desarrollo del proceso de transferencias documentales de tercer ciclo al Archivo General de la Universidad

Resultado: acción incompleta

4. Definición e implantación de un sistema de archivo documental de proyectos de obras e instalaciones y expedientes de mantenimiento

Resultado: no se cumplió

| |
|--|
| |
| LÍNEA 5: Promover la comunicación y la coordinación en el seno de cada unidad y entre las distintas unidades |
| <p>1. Celebración de reuniones periódicas con los miembros de la BU para la implicación de todo el personal en el desarrollo de los objetivos de mejora Resultado: celebración de reuniones periódicas</p> <p>2. Participación en las reuniones periódicas del Comité de Usuario TIC del PAS Resultado: acción no liderada por la BULPGC, se desconoce su grado de realización</p> <p>3. Elaboración e implantación del protocolo para a coordinación entre el Servicio de Biblioteca y el SIC sobre el mantenimiento informático y la prestación de servicios TIC en la Biblioteca Universitaria Resultado: documento elaborado por el SIC</p> |
| LÍNEA 6: Mejorar los sistemas de contratación, gestión y control de los bienes y servicios de los proyectos de obras e instalaciones |
| <p>1. Elaboración de la normativa de uso de las salas informáticas y salas de estudio Resultado: La BU participó en este objetivo llegándose a la redacción de una normativa para el uso de las salas de informática que, una vez aprobada por los órganos competentes, se implantará en el año 2006</p> |

Como conclusión, podemos observar que, en general, los objetivos han sido cubiertos, con excepción de los de la Línea 4 relacionada con la gestión de la documentación administrativa de la Universidad.

Pregunta nº 2: Escoge un servicio y/o producto e indica cuáles son los indicadores de rendimiento que te permitirán realizar una evaluación.

Pregunta nº 3: El CRM, permite gestionar las relaciones con el cliente, realiza siguiendo los pasos indicados en el material este procedimiento con el objetivo de fidelizar tus usuarios. El CRM puedes aplicarlo a toda la UI o aplicarlo en un servicio determinado.

**Autora: Mercedes Jiménez Bolívar.
UI: Centro de Documentación Especializado.**

Lancaster afirma: “las medidas de evaluación siempre deben estar relacionadas con las necesidades básicas de los usuarios del servicio”

CRM: OBJETIVO

Fidelizar a los clientes, ofreciendo productos y servicios en clara ventaja con la

competencia. ¿Cómo? Entendiendo que son una pieza clave y fomentando la comunicación con ellos.

CRM : FASES DEL PROCESO

| | | |
|-----|--|---|
| 1.1 | USUARIOS. RECOGIDA DE INFORMACIÓN | |
| | 1 | Dirección del CTI |
| | | <p>¿Qué necesidades tienen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de archivos de proyectos. - Documentación en soportes textuales y gráficos. - Productos con valor añadido generados a partir del tratamiento documental de los fondos. - Investigación en fondos fotográficos históricos referidos a Andalucía. |
| | | <p>¿Dónde encuentran la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la UI, o en fuentes propias. |
| | | <p>¿Para qué necesitan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de dirección. |
| | | <p>¿Cómo utilizan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - En proyectos. |
| | | <p>¿Qué expectativas tienen del servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su mejora constante. |
| | 2 | Trabajadores del CTI |
| | | <p>¿Qué necesidades tienen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de archivos de proyectos. - Documentación en soportes textuales y gráficos. - Productos con valor añadido generados a partir del tratamiento documental de los fondos. |
| | | <p>¿Dónde encuentran la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la UI, o en fuentes propias. |
| | | <p>¿Para qué necesitan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para realizar los proyectos. |
| | | <p>¿Cómo utilizan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incluyéndola en sus proyectos. |
| | | <p>¿Qué expectativas tienen del servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su mejora constante. |
| | 3 | PAS Y PDI de la Universidad de Málaga |
| | | <p>¿Qué necesidades tienen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productos concretos - Servicio de asesoramiento para trabajos. - Desarrollo de prácticas de alumnos. |
| | | <p>¿Dónde encuentran la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la UI, en fuentes propias, en otras empresas. |
| | | <p>¿Para qué necesitan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para desarrollo de sus trabajos o promoción de la universidad. |
| | | <p>¿Cómo utilizan la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incluyéndola en sus trabajos. |
| | | <p>¿Qué expectativas tienen del servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que responda a sus necesidades. |
| | 4 | Empresas e instituciones públicas y privadas |

| | | |
|--|--|---|
| | ¿Qué necesidades tienen? | - Productos concretos - Servicio de asesoramiento para trabajos. |
| | ¿Dónde encuentran la información? | En la UI, en fuentes propias, en otras UI, o en otras empresas. |
| | ¿Para qué necesitan la información? | Para desarrollo de sus trabajos. |
| | ¿Cómo utilizan la información? | Incluyéndola en sus trabajos. |
| | ¿Qué expectativas tienen del servicio? | Que responda a sus necesidades. |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 1.2 | ANALISIS DE LA INFORMACIÓN | | |
| | TIPO DE INFORMACIÓN | PROCESO PARA OBTENERLA | PRODUCTO O SERVICIO |
| | - Consulta de archivos de proyectos. | - <u>organización del archivo de proyectos</u> : que necesita de la normalización de los procesos de: - Entrada documentación. - Tratamiento archivístico. - Ordenación por soportes documentales. - <u>Definición del sistema de información soportado en TIC</u> : -Estructura de la información. -Diseño e implantación. -Criterios de recuperación de información. -Inclusión en la Intranet de la Organización. | <u>Producto</u> : - base de datos de proyectos. <u>Servicios</u> : -Consulta de base de datos de proyectos. -Consulta a través de Intranet. |
| | - Productos con valor añadido generados a partir del tratamiento documental de los fondos textuales y gráficos. | - <u>Análisis documental de los contenidos textuales y gráficos de la documentación</u> (Definición de normas de análisis documental, en función del tipo de documentación) - <u>Redefinición del SI para incluir esta información.</u> | <u>Producto</u> : -Base de datos de documentación textual y fotográfica. -Programa de educación del usuario. <u>Servicios</u> : -Consulta de base de datos . -Consulta de documentación a través de Intranet/Extranet. |

| | | |
|--|---|--|
| - Investigación en fondos fotográficos históricos referidos a Andalucía. | - <u>Investigación y documentación de los fondos fotográficos.</u> - Entrada documentación. - Tratamiento documental y/o archivístico. - Ordenación por soportes. - <u>Redefinición del SI para incluir esta información.</u> | <u>Producto:</u> -Base de datos de fondos históricos fotográficos. <u>Servicios:</u> -Consulta de base de datos. -Consulta de documentación a través de Intranet/Extranet. |
| - Obtención de Documentación en soportes textuales y gráficos. | - <u>Diseño de sistemas de búsqueda y recuperación de información.</u> | <u>Producto requerido:</u> en formato y soporte según preferencia del cliente. |
| - Productos concretos Fotográficos. | - <u>Obtención de la imagen</u> (En coordinación con el área de fotografía) - <u>Tratamiento digital de la imagen:</u> -Proceso de digitalización. -Retoque digital. -Impresión digital. - <u>Inclusión en el SI</u> | <u>Productos:</u> -Fotografías. Uso en exposiciones, libros, cartelería, etc. -Documentos en imagen. <u>Productos y servicios:</u> que se pueden obtener a partir de la documentación incorporada al sistema de información: copias impresas o digitales, material para exposiciones, documentación, etc. |
| - Servicio de asesoramiento para trabajos. | - <u>Actualización de la información y conocimiento en nuestra área de actividad.</u> | <u>Producto y servicio:</u> Informe técnico a demanda del cliente. |
| - Desarrollo de prácticas de alumnos. | - <u>Estructuración de las prácticas a alumnos.</u> | <u>Servicio:</u> Desarrollo de las prácticas. |

| | |
|-----|---|
| 1.3 | DISEÑO DE LA ESTRATEGIA E IMPLEMENTACIÓN |
| | <p>A partir de la lectura de los productos y servicios que he escrito (que se podrían concretar en otros más concretos, pero que creo que sería un análisis posterior al momento en el que se encuentra mi UI), se deduce que lo que necesita mi UI es un sistema informatizado en el que se registre la documentación de distinto tipo que se genera; y para ello hay que analizar los procesos que he señalado, desglosándolos en sus partes, asignando presupuesto y personal adecuado para llevarlos a cabo. En definitiva, una vez hecho el diagnóstico, y para terminar lo que ya tenemos hecho se trataría de:</p> |

| | |
|--|--|
| | <p><u>Realizar el sistema de información</u> (primer año de actividad):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar el sistema de información - 1 documentalista. <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de consultoría especializada (externa) - Implementar el sistema y mantenimiento- 1 informático <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de consultoría especializada (externa) <p><u>Gestión de la información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrada de la información de archivo -1 documentalista - Análisis documental del contenido - 1 documentalista <p><u>Realización de productos fotográficos</u> - 1 técnico en tratamiento digital de la imagen</p> <p><u>Diseño de productos de información</u> (Los dos documentalistas implicados anteriormente)</p> <p><u>Gestión de las relaciones con los clientes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de información sobre clientes y prestación de servicios - 1 documentalista |
|--|--|

| | |
|-----|--|
| 1.4 | <p>IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA</p> <p>Tiempo de ejecución de los procesos</p> <p><u>Realizar el sistema de información:</u> 1 año. Sería el primer paso.</p> <p><u>Los demás pasos</u> se pueden empezar a realizar de inmediato.</p> <p>Para implementar la estrategia la dirección tiene que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estar de acuerdo con el diagnóstico realizado y con las propuestas planteadas en este documento, que sirve de apoyo al trabajo realizado en la planificación estratégica y lo complementa, analizando la situación desde otra perspectiva. - Aprobar los procesos de trabajo en la UI. - Asignar presupuesto para el soporte tecnológico en software. - Aumentar la plantilla. -Hacer especial hincapié en la necesidad de fomentar el trabajo en equipo. |
|-----|--|

| | |
|-----|---|
| 1.5 | <p>Retroalimentación</p> <p><u>Dispositivos de control:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de los clientes (de tipo semiestructurada, para que puedan expresarse libremente, o muy estructurada para poder hacer análisis cuantitativos), - Estadísticas de uso de los servicios y productos. - Observación directa. - Entrevistas con los usuarios. |
|-----|---|

Pregunta nº 4: Elige un servicio y/o producto de vuestra UI para realizar una encuesta que permita conocer la opinión de los usuarios. La encuesta debe ser realizada con preguntas escuetas.

Autora: M^a Selene Santana Aguiar.
UI: Biblioteca Universitaria.

Hemos elegido un servicio de la UI: la Formación de Usuarios. En este servicio, se ofrece:

- formación inicial: dirigida a alumnos de nuevo ingreso
- formación a la carta: previa coordinación con los interesados (por grupos o individualmente)
- formación especializada: demostraciones para el manejo de los recursos de información electrónicos

Con la realización de la encuesta pretendemos valorar el grado de efectividad de este servicio y conocer la opinión de los usuarios con relación al mismo, con el fin de obtener una visión de éstos sobre su funcionamiento. Para ello hemos dividido la encuesta en cuatro apartados:

- contenido
- metodología y organización
- profesorado
- valoración

| BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | | | | | |
|---|----------|---------------|----------|----------|----------|
| CURSO DE FORMACIÓN DE USUARIOS | | | | | |
| CUESTIONARIO | | | | | |
| FACULTAD: | | | | | |
| BIBLIOTECA: | | | | | |
| TIPO DE USUARIO: | | CURSO: | | | |
| FECHA: | | | | | |
| La valoración será acorde al siguiente baremo según una mayor o menor satisfacción con cada una de las cuestiones planteadas: 1= muy insatisfecho 5= muy satisfecho | | | | | |
| CONTENIDO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Los contenidos han cubierto sus expectativas | | | | | |
| 2. Los temas se han tratado con la profundidad que esperaba | | | | | |
| 3. Los temas se adecúan a su relación como usuario de la biblioteca | | | | | |
| METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. La duración del curso ha sido adecuada al programa | | | | | |
| 2. La metodología se ha adecuado a los contenidos | | | | | |
| 3. La documentación entregada ha sido suficiente | | | | | |
| 4. Las condiciones del aula han sido adecuadas | | | | | |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 5. Los medios técnicos han sido adecuados al número de alumnos | | | | | |
| 6. Los medios técnicos han funcionado adecuadamente | | | | | |
| 7. Velocidad de conexión de Internet | | | | | |
| 8. Adecuación de la teoría a las prácticas | | | | | |
| 9. Adecuación del horario a las prácticas | | | | | |
| 10. La fecha de realización es adecuada | | | | | |
| 11. El horario propuesto se ajusta a sus necesidades | | | | | |
| 12. El número de alumnos por grupo es el adecuado | | | | | |
| 13. Ubicación adecuada de la cartelería referente al curso | | | | | |
| 14. La información referente al curso se ha difundido adecuadamente | | | | | |
| PROFESORADO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. El profesorado domina la materia | | | | | |
| 2. Expone los contenidos adecuadamente | | | | | |
| 3. Motiva al alumnado | | | | | |
| 4. Facilita la intervención del alumnado | | | | | |
| 5. Resolución adecuada de preguntas del alumnado | | | | | |
| 6. Capacidad de improvisación | | | | | |
| VALORACIÓN | | | | | |
| 1. El curso recibido es útil para su formación como universitario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. El curso recibido cubre sus necesidades como usuario | | | | | |
| SUGERENCIAS | | | | | |

Pregunta nº5: Realizar un benchmarking de vuestra UI, a través de otras UI que aparezcan en la red Internet.

Autor: Daniel Montes García.

UI: Biblioteca Universitaria.

He llevado a cabo una referenciación de tipo externa. No me he centrado en ningún servicio o producto determinado, sino en toda la UI.

He escogido 2 bibliotecas universitarias norteamericanas y otras 2 británicas. Todos los datos están sacados de sus respectivas páginas webs y de bases de datos (de la Association of Research Libraries o de SCONUL). Los datos monetarios están todos en euros.

| | Florida | Purdue | Edinburgo | Manchester | Media | UCD | UCD % de la media |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|----------------------|
| Ejemplares | 4.000.000 | 2.400.000 | 3.400.000 | 3.800.000 | 3.400.000 | 1.500.000 | 44 % |
| Adquisiciones anuales | 58.000 | 14.000 | 24.000 | 43.000 | 35.000 | 13.000 | 37% |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----|
| Publicaciones Periódicas | 25.000 | 20.000 | 9.000 | 15.000 | 17.000 | 7.000 | 41% |
| Préstamos | 1.000.000 | 600.000 | 1.200.000 | 1.800.000 | 1.200.000 | 600.000 | 50% |
| Personal cualificado | 115 | 63 | 35 | 36 | 62 | 33 | 53% |
| Personal (en general) | 395 | 260 | 193 | 164 | 253 | 140 | 55% |
| Gasto en adquisiciones | 8.200.000 | 5.500.000 | 4.600.000 | 5.600.000 | 6.000.000 | 3.200.000 | 53% |
| Gasto en personal | 9.500.000 | 5.300.000 | 5.500.000 | 7.800.000 | 7.000.000 | 4.900.000 | 70% |
| Gasto total de la biblioteca | 21.100.000 | 14.100.000 | 11.300.000 | 15.400.000 | 15.500.000 | 8.700.000 | 56% |

Si tomamos como referencia la misión y visión de la universidad (ser una universidad líder en investigación intensiva) es fácil concluir que un elemento crítico, como son el número de publicaciones periódicas, está muy por debajo de la media (un 41%), lo cual puede suponer un freno importante a la materialización de esa visión de universidad del siglo XXI que se pretende. Sin embargo, recientemente, UCD y otras universidades irlandesas se están beneficiando de un proyecto en el que el gobierno de la isla ha desembolsado una gran cantidad de dinero, se trata del IReL (Irish Research eLibrary), que muy recientemente ha incrementado de forma dramática el número de publicaciones periódicas electrónicas disponibles, pasando de 7.000 ha 22.000, y se tiene previsto que llegue muy pronto a 30.000, con lo que la biblioteca no solo se ha puesto bastante por encima de la media, sino que ha superado a las otras bibliotecas universitarias objeto del benchmarking. Aunque es un proyecto colectivo de todas las bibliotecas universitarias irlandesas, el IReL está basado actualmente en UCD Library.

De todas maneras, en general, los resultados del benchmarking no son muy positivos. La cifra que más se acerca a la media es la del gasto en personal, cuando el número de personas empleadas es el más bajo. En mi opinión esto es un reflejo del boom del Celtic Tiger: el crecimiento general de la economía se ha disparado, así como el coste de la vida, con lo que los salarios han subido mucho, pero esa subida no se ha correspondido con un aumento proporcional en el gasto público. Dicho de otra manera, actualmente, el porcentaje que va a los salarios del personal de la biblioteca es mayor bastante mayor que hace 15 años, cuando Irlanda era un país casi subdesarrollado, pero el presupuesto global de la biblioteca no ha crecido mucho, lo cual está repercutiendo en el número de adquisiciones anuales (solo un 37 % de la media), y por consiguiente, en el limitado tamaño de la colección (muy a menudo, utilizando un programa de colaboración interuniversitario, tenemos que referir a los estudiantes de posgrado a que vayan a Trinity College, los cuales disponen de una gran colección gracias a que al ser una universidad fundada de orígenes ingleses, dispone del derecho a Depósito Legal de todo libro publicado en Gran Bretaña).

En definitiva, la biblioteca tiene que hacer un gran esfuerzo para ponerse al nivel

de calidad de otras bibliotecas universitarias líderes mundiales en investigación, y poder así acercarse a la visión de la universidad dibujada en el plan estratégico de la misma. Gracias a un proceso adecuado de evaluación de la calidad que se ha llevado en los últimos tiempos, la biblioteca es consciente de estas dificultades y de lo mucho que tiene que mejorar, aunque como vemos, no basta con tener la voluntad de mejorar, también hace falta financiación, y hoy día, es un grave problema, a pesar de que se están dando logros importantes como el mencionado proyecto de IReL.