



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

## **Guía de evaluación externa de los Servicios Bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación**

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**  
Via Laietana, 28, 5.ª planta  
08003 Barcelona

© Autores: Sebastián Rodríguez, Joan Bravo, Josep Ribas, Miguel Ángel Cuevas, Núria Balagué, Lluís Anglada, Esteve Arboix, Albert Basart

Primera edición: junio de 2006  
Depósito legal: B-32.305-2006

## Sumario

---

<b>Sumario</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Objetivos y proceso</b> .....	<b>5</b>
1. Presentación .....	5
2. Marco de referencia .....	6
3. El proceso global de evaluación de la calidad de los Servicios Bibliotecarios .....	7
4. Evaluación interna .....	9
Los Servicios Bibliotecarios como unidad de evaluación .....	9
Los comités de evaluación internos .....	9
Los mecanismos de publicidad y participación .....	10
El informe interno .....	10
Los niveles de información del informe interno .....	11
La estructura del informe interno .....	11
5. Evaluación externa .....	15
Consideración general .....	15
Puntos de especial atención .....	15
<b>II. Protocolo de evaluación</b> .....	<b>19</b>
0. El proceso de evaluación interna .....	20
1. La biblioteca dentro de la universidad .....	21
1.1. El marco normativo .....	21
1.2. La planificación estratégica .....	22
1.3. Hacia la transformación del SB .....	23
1.4. Las relaciones del SB con el CBUC .....	24
2. Ejes básicos de actuación .....	25
2.1. En relación con la docencia y el autoaprendizaje .....	25
2.2. En relación con la investigación .....	26
2.3. En relación con la biblioteca digital y el uso de las TIC .....	27
2.4. En relación con la cooperación y la innovación .....	28
3. Organización, gestión y procesos .....	29
3.1. Organización del SB .....	29
3.2. Procesos del SB .....	30
3.3. Gestión de la participación y la comunicación .....	31



4. El aseguramiento de la calidad .....	32
4.1. Estructura y organización.....	32
4.2. Mecanismos de seguimiento (planes de mejora) .....	33
4.3. Mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios.....	34
5. Recursos.....	35
5.1. Personal .....	35
5.2. Instalaciones .....	36
5.3. Fondos .....	37
5.4. Presupuesto .....	38
6. Resultados .....	39
6.1. En relación con la prestación de servicios y el volumen de actividad .....	39
6.2. En relación con la satisfacción de los usuarios y del personal del SB .....	41
6.3. En relación con la eficiencia en la prestación del servicio.....	44
<b>III. Tablas de indicadores.....</b>	<b>47</b>
Tabla 1. Datos cuantitativos básicos.....	48
Tabla 2. Indicadores básicos.....	51

# I. Objetivos y proceso

---

## 1. Presentación

---

El Consejo de Dirección de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) aprobó incluir en su planificación anual de 2005 la nueva evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios (SB) en Catalunya. Asimismo, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI) encargó incluir en este proceso la evaluación del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Catalunya (CBUC). Esta GUÍA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE SU CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DEL APRENDIZAJE Y DE LA INVESTIGACIÓN se refiere al primer aspecto, la evaluación de los SB, de acuerdo con los objetivos y criterios que se citan en los correspondientes apartados del protocolo.

Con el fin de elaborar la Guía, se constituyó un grupo de trabajo integrado por los estamentos académicos, la Dirección General de Universidades, representantes del CBUC y de AQU Catalunya.

Como elemento orientador se consideró que, dado que han pasado más de cinco años desde la primera evaluación transversal (1999-2001) y que se han producido importantes cambios en el contexto de los SB, en especial con respecto al impulso del nuevo modelo pedagógico derivado de la Declaración de Bolonia, parecía adecuado realizar un planteamiento de la evaluación que permitiera valorar la evolución producida y la adaptación a los nuevos retos.

Así, las características básicas de la evaluación impulsada por el DURSI y las universidades hacen hincapié en los siguientes aspectos:

1. La visión global de los SB en Catalunya, especialmente en cuanto a la cooperación interuniversitaria de los SB y al uso de indicadores de la mejora de la calidad.
2. El nuevo contexto de adaptación al Espacio europeo de educación superior, en el que el aprendizaje autónomo del alumnado se convierte en el referente clave que orienta la aproximación de la evaluación.
3. El servicio y la orientación a la investigación.
4. La posibilidad de actualizar la información sobre el conjunto de recursos de información con los que cuenta una universidad, así como su coordinación interna y externa.
5. La actualización del mapa de indicadores publicados en el *Informe 2001. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Catalunya. Volumen II. Evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios*. Tal y como se ha indicado, el tiempo transcurrido permitirá realizar una valoración ajustada tanto de su pertinencia y utilidad como de su fiabilidad.
6. La posible inclusión de algún aspecto de especial relevancia que pudiera ser objeto del seguimiento y la evaluación del plan de mejora desarrollado a partir de la evaluación realizada.



## 2. Marco de referencia

---

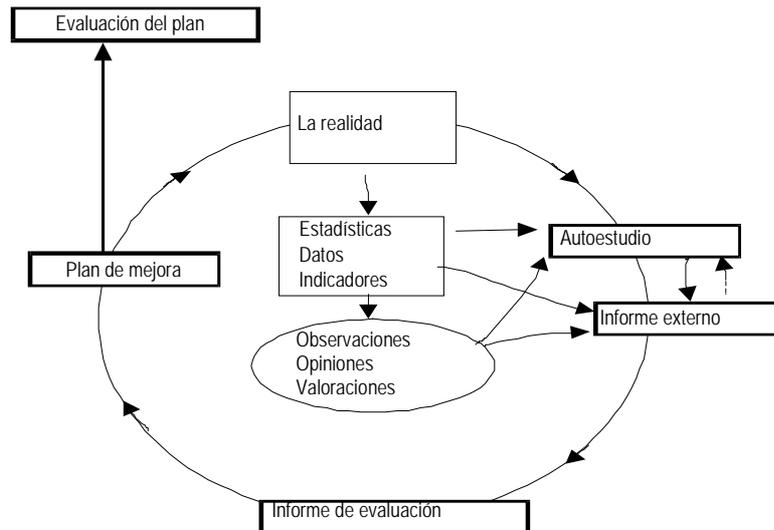
En un marco de transformación de los SB, todo el protocolo descansa sobre dos principios generadores de la calidad de los SB: el **principio de disponibilidad** (organización, recursos y servicios de los SB) y el **principio pedagógico**, que orienta el proceso de enseñanza-aprendizaje (aprendizaje autónomo, desarrollo de competencias en documentación, etc.) y de mejora de la investigación.

Sería conveniente que el comité de evaluación interno, a la luz de las valoraciones efectuadas en los distintos apartados del protocolo, reflexionara sobre la fortaleza del diagnóstico de estos dos grandes principios y, en función de las conclusiones a las que llegue, oriente sus propuestas de mejora.

### 3. El proceso global de evaluación de la calidad de los Servicios Bibliotecarios

La siguiente figura recoge la adaptación realizada en Catalunya y el proceso circular y cíclico de la evaluación de titulaciones.

#### La espiral de evaluación de la calidad



Las fases del proceso quedan claramente explicitadas:

#### 1. Evaluación interna

Se inicia con la recogida y sistematización de la información referida a la unidad objeto de evaluación (realidad). Esta información está compuesta por estadísticas, datos de gestión e indicadores sobre los *inputs*, procesos y resultados de la actividad de la propia unidad. El autoinforme del comité de evaluación interno (CAI) integrará la citada información con las nuevas observaciones, opiniones y valoraciones generadas a lo largo del proceso.

#### 2. Evaluación externa

Un comité de evaluación externo (CAE) analiza el autoinforme y realiza una visita *in situ* a la unidad evaluada. A partir de sus observaciones y de las informaciones, opiniones y valoraciones recogidas durante el contacto con las diversas audiencias entrevistadas, emitirá un informe externo. Este informe será sometido a consideración de la unidad evaluada para que haga llegar las oportunas alegaciones o matizaciones.

#### 3. Informe de evaluación

La síntesis ponderada y comprensiva del autoinforme y el informe externo da lugar al informe definitivo de la unidad evaluada (titulación), que deberá ser objeto de difusión y publicidad.

#### 4. Metaevaluación

En toda evaluación, y especialmente en aquellas que se orientan hacia la mejora de la calidad, es necesaria una fase de análisis y reflexión sobre el propio proceso. Su objetivo es validar la evaluación realizada y analizar el contexto y las condiciones en los que debe generarse el plan de mejoras que seguirá tras la evaluación.

#### 5. Plan de mejora

El modelo de evaluación tiene que incluir el diseño de las acciones que se consideran pertinentes para eliminar o aminorar las debilidades detectadas en la evaluación. La explicitación de los objetivos, acciones e indicadores de los logros, así como la de los responsables de su ejecución, son algunas de las exigencias de un plan de mejora.

#### 6. Seguimiento y evaluación del plan de mejora

Esta fase permitirá valorar los cambios reales de mejora de la calidad en la unidad evaluada. Se inicia así un nuevo ciclo de evaluación continua de la calidad en dicha unidad.

## 4. Evaluación interna

---

La evaluación interna o autoevaluación, como primera fase del proceso global de evaluación institucional, es liderada y ejecutada por las mismas unidades que deben evaluarse. En el caso de los SB y de su incidencia efectiva, corresponde a los estamentos académicos y a los bibliotecarios asumir esta función en el marco establecido por el comité de evaluación institucional de la universidad.

El autoinforme que tiene que elaborarse no debe entenderse como una simple descripción de la realidad de los SB a través de una masiva aportación de información. Por el contrario, debe representar un ejercicio participativo de profunda reflexión que permita obtener una visión valorativa de los puntos fuertes y débiles y, especialmente, de las líneas de mejora. En el logro de este objetivo radica la utilidad del autoinforme.

### Los Servicios Bibliotecarios como unidad de evaluación

La importancia de los SB dentro de la universidad es incuestionable, puesto que son una pieza clave tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en el de investigación. Su carácter terminal, tanto como proveedor de servicios específicos con clara identificación de los usuarios como por la existencia de múltiples puntos de servicio, hace que sea necesario prestar especial atención a la fijación de la unidad de evaluación.

La organización universitaria en Catalunya y la experiencia del anterior proceso de evaluación transversal (1999-2001) hacen que se considere como unidad de evaluación tanto los SB analizados desde una perspectiva de conjunto como su incidencia en el modelo pedagógico que afecta a profesorado y alumnado, aunque se tomen en consideración las distintas bibliotecas.

Por otro lado, el proceso de evaluación deberá contemplar las dimensiones transversales de los SB (unidad y homogeneidad de los propios SB) y las dimensiones específicas de cada uno de los puntos de servicio o bibliotecas.

Con todo, las distintas dimensiones de cada universidad pueden hacer variar la necesidad de evaluar, además de los SB en su conjunto, algunas unidades específicas (bibliotecas).

### Los comités de evaluación internos

- a) **El comité de la universidad:** Constituido en cada universidad en función de su propia decisión organizativa.
- b) **El comité de los SB:** La experiencia previa de evaluación pone de manifiesto la importancia de conjugar la representatividad con la operatividad del CAI. Así, de acuerdo con los objetivos y finalidades de la evaluación, se constituirá un comité *ad hoc* que informará al comité de la universidad y que asumirá la responsabilidad de elaborar el autoinforme. La implicación de agentes significativos de los SB, de los ámbitos de

gobierno de la universidad, de la Dirección de los SB, de personal técnico de los SB y de profesorado y alumnado es un requisito indispensable para dar credibilidad al proceso. A partir de la experiencia de anteriores procesos se recomienda la siguiente composición:

- vicerrector/a y dos responsables académicos en el ámbito de centro y/o titulación;
- director/a de los SB y tres profesionales de los SB, y
- tres estudiantes (uno por cada ciclo actual).

- c) **Las comisiones (ponencias) de centro, ámbito o área:** Las diferencias en la estructura de los SB y el volumen de unidades orgánicas usuarias de los SB hacen que deba tenerse en cuenta la posibilidad de nombrar ponencias que permitan recoger, más allá de la representatividad de los miembros del CAI, la opinión de todos los implicados.

Existe consenso en admitir que las posibles diferencias dentro de un SB se deben, a excepción de casos específicos, a diferencias de valoración entre los implicados (personal bibliotecario, profesorado y alumnado) y no a diferencias entre los distintos centros o bibliotecas. Es por ello que puede ser más útil extender la participación en forma de ponencia, manteniendo la diferenciación de cada uno de los colectivos (personal bibliotecario, profesorado y alumnado). A través de los *representantes* de cada uno de los colectivos debería organizarse y canalizarse una más amplia participación.

## Los mecanismos de publicidad y participación

A fin de conseguir un clima propicio que elimine concepciones erróneas sobre la evaluación, es aconsejable:

- Distribuir un breve documento sobre los objetivos, el proceso y los agentes implicados en la evaluación interna.
- Presentar a la comunidad de los SB, por parte del responsable de la unidad técnica de evaluación junto con los miembros del CAI, el procedimiento de actuación, para que cada cual conozca en qué momento deberá participar.
- Dar publicidad al borrador de autoinforme (enviarlo a facultades, escuelas, departamentos, etc.) con la suficiente antelación, para que puedan efectuarse las pertinentes consideraciones.
- Promover, desde la presidencia del CAI, algunas reuniones formales con cargos académicos y representantes del alumnado que permitan el diálogo directo sobre el contenido del autoinforme.

## El informe interno

Pese a que el autoinforme es realizado por el CAI, no hay que olvidar que debe intentar recoger con la máxima comprensividad las múltiples perspectivas de la realidad de los SB. Por lo tanto, hay que elaborar un primer borrador de informe que pueda ser sometido a audiencia pública, para que se hagan las alegaciones o matizaciones que se consideren oportunas.

## Los niveles de información del informe interno

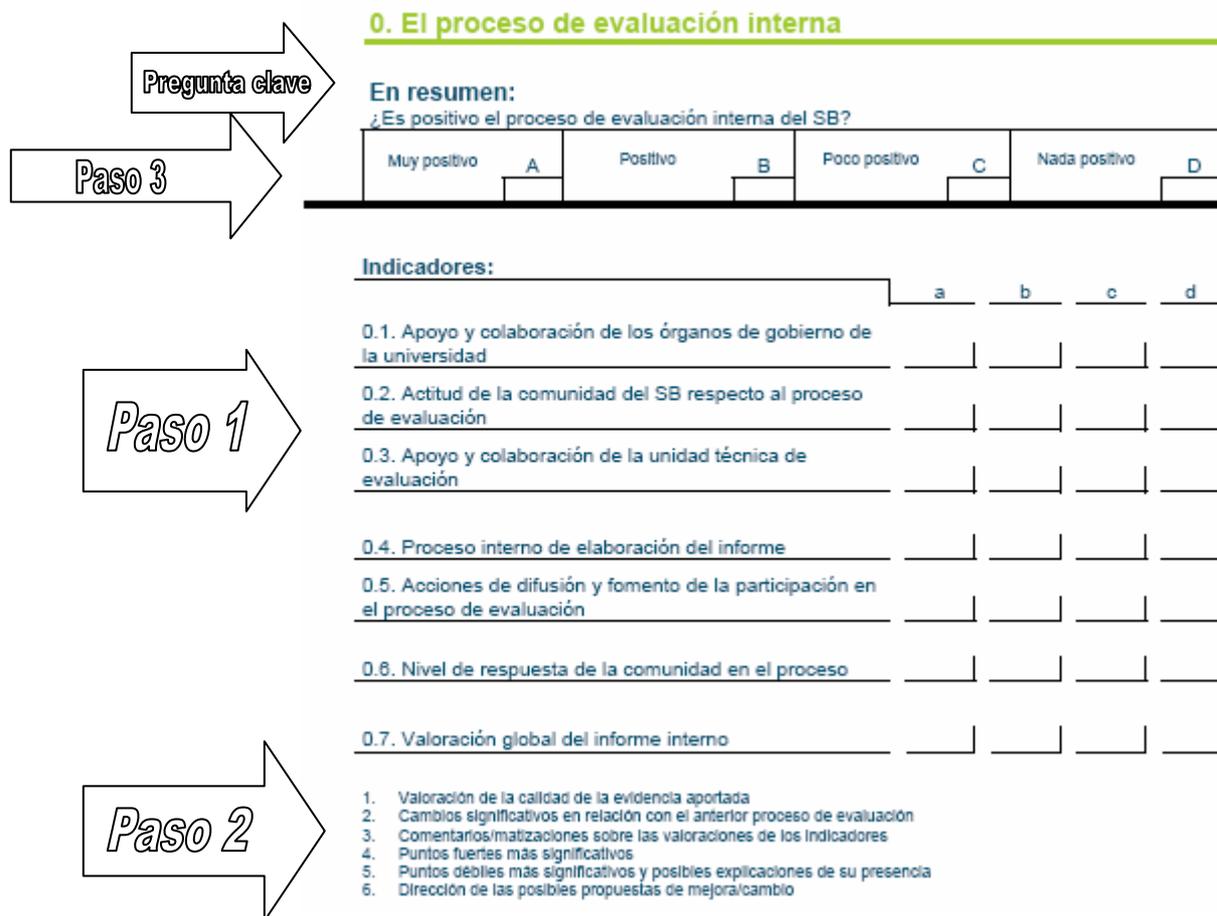
La obtención de información constituye el primer paso de toda evaluación. La variada naturaleza de los objetos de evaluación que hay que considerar pone de manifiesto la necesaria diversidad de las fuentes de información con las que deberá tratar el CAI. Dicha diversidad implicará, por consiguiente, distintos niveles de evidencia en el apoyo de los juicios que se emitan. Así, puede aportarse:

- Información objetiva cuantitativa o cualitativa debidamente documentada.
- Información documentada pero basada en opiniones de distintos agentes de la comunidad.
- Inferencias y juicios de valor del propio CAI basados en la evidencia de la información y en las opiniones recogidas.
- Inferencias y juicios de valor del propio CAI basados en sus propias opiniones.

## La estructura del informe interno

A continuación se detallan las consideraciones técnicas y metodológicas que el CAI debería tener en cuenta para elaborar el informe interno. El seguimiento de estas consideraciones facilitará y asegurará la calidad del trabajo del CAI y permitirá asentar el proceso de evaluación externo sobre una base sólida. Hay que tener presente que el planteamiento y la estructura del proceso de evaluación pretenden hacer converger, en un mismo esquema de análisis, las coincidencias y discrepancias de los puntos de vista interno y externo.

El siguiente gráfico es un ejemplo de cómo debe seguirse el protocolo de evaluación de la guía interna:



**PASO 1: Valoración de cada uno de los indicadores que configuran el apartado de la Guía**

A partir de los datos/evidencias disponibles para cada uno de los indicadores, se realizará la valoración con alguno de los siguientes juicios:

A = muy positivo / muy adecuado / muy satisfactorio

B = positivo / adecuado / satisfactorio

C = poco positivo / poco adecuado / poco satisfactorio

D = nada positivo / nada adecuado / nada satisfactorio

El deseo de objetivar los juicios de valoración del CAI comparando o contrastando las evidencias con estándares o valores prefijados y comunes a todos los SB y para cada una de las categorías y contenidos de valoración es una meta difícil, que posiblemente no pueda alcanzarse totalmente. Pero no hay que olvidar que uno de los objetivos de la evaluación interna es el contraste con las metas y objetivos propios.

El CAI deberá tener presentes cuatro tipos de referentes en el momento de decidir el juicio que mejor describe la realidad del SB:

1. Los **datos generales del sistema**, es decir, la posición del SB con relación al conjunto de los SB de Catalunya.
2. Los **datos de evolución del SB** durante el último quinquenio, o cualquier otro tipo de referente interno de la propia universidad.
3. Por último, el **criterio del CAI o el validado por la comunidad evaluada** como consecuencia de un proceso de consulta más o menos formal.

En este sentido, sería conveniente contar con los referentes para el conjunto de los SB de Catalunya, como resultado de que, previamente al inicio del proceso, cada uno de ellos aportara sus evidencias o su información consensuadas. Esta situación permitiría al CAI disponer del mismo marco de referencia que tendrían los CAE, en el supuesto de que el proceso se realizara de forma simultánea.

### ***PASO 2: Visión comprensiva de la situación***

El cumplimiento de los siguientes puntos permitirá al CAI elaborar un informe de evaluación lo bastante comprensivo como para que permita, tanto a la comunidad como al CAE, conocer y comprender la situación del SB e ir más allá de la visión analítica del PASO 1.

1. Valoración de la calidad de la evidencia aportada:
  - Para cada uno de los aspectos o apartados evaluados, se especificará la disponibilidad y uso de la evidencia que ha servido de base para emitir los juicios del PASO 1.
  - Asimismo, se valorará la suficiencia, pertinencia y adecuación de la evidencia como fundamento de la valoración realizada.
2. Cambios significativos a constatar en el último quinquenio:
  - El carácter cíclico del proceso evaluativo, así como la trayectoria del SB, aconseja tomar en consideración la descripción y valoración de las variaciones —cambios— y mejoras más destacadas que se han producido desde la última evaluación. El progreso alcanzado puede constituir un dato relevante a integrar en la valoración de la actual situación del SB.
3. Comentarios/matizaciones sobre las valoraciones de los indicadores:
  - En este apartado el CAI debe incluir todas aquellas consideraciones que no ha podido introducir en la valoración de los distintos indicadores que describen la situación de un determinado aspecto o dimensión, por haberse tenido que ajustar a unos referentes o criterios predeterminados. Así el CAI puede mantener la coherencia de su **discurso evaluativo**.
4. Puntos fuertes más significativos:
  - El CAI debe recoger, de forma sintética, aquellas situaciones, prácticas o realidades que representan los puntos fuertes del SB, haciendo especial énfasis en la posibilidad de asegurar su vigencia o presencia a medio plazo.

5. Puntos débiles más significativos y posibles explicaciones de su presencia:
- Del mismo modo, la síntesis de los puntos débiles o deficiencias observadas, junto con las hipótesis explicativas del porqué de la situación, supone una etapa obligatoria si quieren llevarse a cabo las oportunas acciones de mejora.
  - El CAI tiene que ser suficientemente explícito en la inclusión de todos aquellos factores que considera que interactúan en el punto débil detectado. Hay que tener presente que un diagnóstico asumido por la comunidad es un primer paso para aminorar el déficit.
6. Dirección de las posibles propuestas de mejora/cambio:
- Entre la fase de detección de debilidades y la de diseño de acciones concretas de mejora existe un largo camino. Es un error tratar de diseñar planes de mejora sin haber pasado por etapas tales como:
    - La validación de las debilidades por parte del CAE en su informe.
    - La asunción del informe final de evaluación por parte de la propia institución (universidad) como requisito básico para apoyar acciones futuras.
    - La toma de contacto con los requisitos técnicos del diseño del plan de mejora. No hay que olvidar que este plan supone el punto de partida para un proceso de seguimiento.
  - En este sentido, es pertinente que el CAI exprese y someta a consideración de las distintas audiencias las posibles líneas de actuación que deberían adoptarse para resolver o aminorar las debilidades detectadas. De ese modo puede valorarse un primer nivel de coherencia entre la situación presente y las estrategias propuestas para llegar a la situación deseada.

### ***PASO 3: Juicio global sobre el apartado evaluado***

El CAI deberá pronunciarse, con una valoración global, sobre cada uno de los apartados que se consideran en la Guía. De ese modo se integran la especificidad (indicadores) y la comprensividad (apartados) para poder generar una visión global del **perfil de la calidad del SB**. La tipología de juicios propuestos es la resultante de la combinación de dos criterios: el de la fortaleza o debilidad de la situación presente y el de la actitud de la organización ante dicha situación.

Si bien la calidad del SB es importante en un momento determinado, puede considerarse aún más importante la actitud proactiva en la búsqueda de soluciones a los déficits y en el mantenimiento de los puntos fuertes. En un momento de incertidumbre y cambios acelerados, la capacidad de adaptación y respuesta de una organización es un valor altamente considerado.

## 5. Evaluación externa

---

### Consideración general

La anterior experiencia de evaluación transversal de los SB de las universidades públicas catalanas (1999-2001) constituye un activo importante en esta segunda ocasión, puesto que buena parte del procedimiento ya es conocido. No obstante, no hay que olvidar que todo planteamiento de evaluación tiene una función pedagógica, es decir, pretende avanzar y someter a consideración determinadas situaciones de las cuales, posiblemente, no se tienen todas y cada una de las evidencias necesarias para fundamentar su valoración.

La experiencia de la primera ronda de evaluaciones de los SB ha puesto de relieve el avance producido en las universidades catalanas, gracias al esfuerzo de las unidades técnicas y de otros servicios de gestión, con respecto a la cantidad y calidad de las evidencias con las que trabajaron los comités de evaluación. Cabe esperar que se produzca un nuevo progreso ante el reto de dar respuesta a nuevas demandas.

Por otro lado, no será posible responder a ciertos requerimientos de la metodología propuesta sin generar un clima de confianza y mutua colaboración y sin asumir la necesidad de alcanzar consensos en aspectos no definidos o fijados al inicio de este proceso.

### Puntos de especial atención

Los cambios metodológicos introducidos, junto con el carácter transversal de la evaluación y la participación de los SB de las universidades privadas sin experiencia previa, aconsejan definir algunas singularidades de este proceso de evaluación, las cuales se especifican a continuación.

#### Los referentes (datos cuantitativos)

Se considera útil y necesario que, aparte de la información propia de cada SB, cada CAI disponga también de la información de la totalidad de los SB de Catalunya. Cada SB asume el compromiso de facilitar al resto de los SB la información (tablas de datos) consensuada, con objeto de poder contar con referentes que le permitan “valorar su posición en el conjunto del sistema”.

Con respecto al origen de los datos, se ha considerado más operativo seguir el formato establecido por REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas).

Por otro lado, en caso de inexistencia de datos, es preferible indicarlo con “nd” (no disponible) en lugar de recurrir a datos estimados.

## El apoyo a los comités de evaluación internos

Asegurar la calidad del proceso de evaluación interna exige realizar un adecuado seguimiento de este proceso a través de acciones como por ejemplo:

- La formación de los CAI. AQU Catalunya asume la organización de una jornada específica de presentación del proyecto y también la elaboración del pertinente material de apoyo.
- El establecimiento, en colaboración con las unidades técnicas, de un protocolo de trabajo y comunicación entre los comités internos y las unidades técnicas, así como de una agenda de encuentros durante el proceso. Habrá que prestar especial atención al cumplimiento de las directrices que aseguran una adecuada calidad del informe de evaluación interno.
- El ofrecimiento de asesoramiento por parte del personal técnico o gestor de AQU Catalunya en situaciones de especial consideración.

## Los comités de evaluación externos

La evaluación externa cobra especial relevancia en la metodología propuesta. Experimentar la adecuación y funcionalidad de un comité de evaluación externo transversal (CAET) es un objetivo muy significativo de este proceso. Así, la estructura de la evaluación externa se articulará de la siguiente manera:

- Se nombrará a un único CAET que, bajo una única presidencia, será el responsable de la evaluación de cada SB y del CBUC, así como de la redacción del informe final transversal del sistema. Se persigue una unidad de criterio y, en consecuencia, la máxima homogeneidad posible en las evaluaciones de cada uno de los SB.
- En la composición del CAET se considerarán los siguientes criterios:
  - a. Académicos de reconocido prestigio y con experiencia previa en evaluación.
  - b. Profesionales de los SB con experiencia en procesos de evaluación.
  - c. Metodólogos con un amplio conocimiento de la metodología de evaluación y experiencia en varias evaluaciones previas. Corresponde al metodólogo la supervisión tanto del proceso de evaluación como de la redacción de cada uno de los informes de evaluación.
- El número de miembros del CAET será el menor posible, pero dependerá de la disponibilidad de tiempo de sus componentes. En cualquier caso, se intentará asegurar una cierta continuidad con la presencia de no más de dos o tres metodólogos.
- Dentro del CAET se articularán distintas comisiones (las mínimas posibles) que actuarán a modo de comités externos en cada uno de los SB. En estos comités se asegurará al máximo la presencia de miembros que hayan participado en la evaluación de otros SB.
- Se hará especial hincapié en la formación del CAET con respecto a aquellos rasgos diferenciales de la metodología a emplear. Así, se planifican dos momentos:

- Presentación y análisis de la metodología de evaluación, con los siguientes objetivos:
  - Acordar y generar referentes específicos.
  - Debatir y decidir criterios de actuación y coordinación de las comisiones dentro del CAET.
  - Debatir y concretar el desarrollo de la visita *in situ*, así como explicitar consideraciones o sugerencias que el CAI debe tener presentes.
- Análisis de los informes de evaluación interna y preparación de la visita, con los siguientes objetivos:
  - Conocer la valoración del proceso de evaluación interna.
  - Hacer un seguimiento del análisis y la valoración de los informes internos.
  - Determinar posibles aclaraciones o concreciones a las evidencias aportadas o bien solicitar otras nuevas.
  - Fijar las preguntas clave a plantear a las audiencias durante la visita.

## El informe final

Considerando la tipología y la naturaleza de la información y de los datos que son necesarios en el proceso de evaluación interno y externo, el uso de referentes (no utilizados en el anterior proceso) y el nuevo formato de explicitación de los juicios evaluativos, parece aconsejable adoptar una actitud de prudencia a la hora de definir *a priori* el formato y el contenido del informe final de evaluación. Se considera oportuno señalar algunos puntos que pueden orientar posibles decisiones:

- **Informe público de los SB**

Tal y como establecen los estatutos de AQU Catalunya, el informe final deberá ser aprobado por la Comisión de Evaluación de la Calidad. Previamente, el formato y el contenido tendrán que ser objeto de diálogo entre las partes, tomando en consideración la fiabilidad y validez de las evidencias recogidas, las valoraciones realizadas y el grado de cumplimiento de las directrices del proceso de evaluación que contiene la Guía.

La experiencia pasada, en un marco de decidida colaboración y de compromiso con el rigor por parte de las universidades catalanas y AQU Catalunya, es un argumento lo suficientemente sólido como para augurar que la decisión sobre el informe final dará un resultado idéntico. En todo caso, está asegurada la continuidad del conjunto de información sistematizada que sobre cada SB se incluyó en el *Informe 2001*.

- **Informe público sobre el CBUC**

De forma análoga, el informe público sobre la evaluación del CBUC responderá a las directrices que establece la Guía.

## Propuesta de programa de visita de los comités de evaluación externos (CAE) de los Servicios Bibliotecarios

Día	Horario	Actividad
<b>Día 1</b>	17 – 20 h	Sesión de trabajo del CAE
<b>Día 2</b>	9 – 9.30 h	Recibimiento en el Servicio Bibliotecario (SB)
	9.30 – 11 h	Reunión con el comité de evaluación interno (CAI)
	11.30 – 12.30 h	Reunión con el equipo de Dirección del SB y con responsables de la universidad (vicerrectores de Investigación, de Docencia)
	12.30 – 13.30 h	Reunión con los equipos directivos de los departamentos y con grupos de investigación
		Almuerzo
	16 – 17.30 h	Reunión con usuarios: profesorado (docencia e investigación)
	17.30 h	Visita a las instalaciones
	19 – 20 h	Sesión de trabajo del CAE
<b>Día 3</b>	9 – 10.30 h	Reunión con personal bibliotecario: técnicos, informáticos y resto del PAS
	10.30 – 12 h	Reunión con usuarios: estudiantes (primer, segundo y tercer ciclo)
	12 – 13 h	Audiencia pública
		Almuerzo
	15.30 – 16.30 h	Sesión de trabajo del CAE (preparación del informe oral)
	17 h	Informe oral preliminar del CAE al CAI
Nota: Este horario es indicativo, cada universidad puede ajustarlo según la dimensión del SB.		

## II. Protocolo de evaluación

ÍNDICE		
<b>0.</b>	<b>El proceso de evaluación interna</b>	20
<b>1.</b>	<b>La biblioteca dentro de la universidad</b>	21
	1.1. El marco normativo	21
	1.2. La planificación estratégica	22
	1.3. Hacia la transformación del SB	23
	1.4. Las relaciones del SB con el CBUC	24
<b>2.</b>	<b>Ejes básicos de actuación</b>	25
	2.1. En relación con la docencia y el autoaprendizaje	25
	2.2. En relación con la investigación	26
	2.3. En relación con la biblioteca digital y el uso de las TIC	27
	2.4. En relación con la cooperación y la innovación	28
<b>3.</b>	<b>Organización, gestión y procesos</b>	29
	3.1. Organización del SB	29
	3.2. Procesos del SB	30
	3.3. Gestión de la participación y la comunicación	31
<b>4.</b>	<b>El aseguramiento de la calidad</b>	32
	4.1. Estructura y organización	32
	4.2. Mecanismos de seguimiento (planes de mejora)	33
	4.3. Mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios	34
<b>5.</b>	<b>Recursos</b>	35
	5.1. Personal	35
	5.2. Instalaciones	36
	5.3. Fondos	37
	5.4. Presupuesto	38
<b>6.</b>	<b>Resultados</b>	39
	6.1. En relación con la prestación de servicios y el volumen de actividad	39
	6.2. En relación con la satisfacción de los usuarios y del personal del SB	41
	6.3. En relación con la eficiencia en la prestación del servicio	44

## 0. El proceso de evaluación interna

### Cuestión clave

¿Es positivo el proceso de evaluación interna del SB?

A	B	C	D
Muy positivo	Positivo	Poco positivo	Nada positivo

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore en qué medida el proceso de evaluación ha asegurado la calidad del informe interno.

Este apartado aparece en la Guía como primer punto para dotar de una estructura lógica al informe de evaluación interna. Sin embargo, el tratamiento debería llevarse a cabo al finalizar la autoevaluación, porque representa la reflexión final del CAI sobre **el proceso de la evaluación interna y el producto final**, el autoinforme de evaluación. Este apartado supone una pieza clave para contextualizar y validar el contenido del documento y para preparar adecuadamente el proceso de evaluación externa. Se propone que el CAE reflexione sobre los siguientes aspectos:

- El apoyo y la colaboración que el CAI ha obtenido de los órganos de gobierno y de los servicios relacionados con la evaluación (en especial, de las unidades técnicas).
- La actitud de la comunidad ante el compromiso de evaluar.
- El apoyo y la colaboración de la unidad técnica de evaluación.
- El proceso de elaboración del autoinforme (el trabajo llevado a cabo por el CAI).
- Las acciones de difusión del autoinforme y sus resultados, en cuanto a la participación y calidad de las aportaciones.
- El nivel de respuesta de la comunidad en el proceso.
- El propio documento (autoinforme).
- Las valoraciones individuales (anónimas) de cada miembro del CAI sobre cada uno de los indicadores sugeridos. Este procedimiento tiene especial interés.

La estructura y el contenido de la evaluación propuestos en este apartado no tienen que representar un obstáculo para que el CAE realice todas las aclaraciones, precisiones o ampliaciones que crea convenientes. La propuesta de metaevaluación que se hace del proceso interno debe ser completa. Hay que tener presente que el posterior proceso de **planificación de las acciones de mejora** debe tener asegurada la calidad de su punto de partida: la evaluación interna.

## 1. La biblioteca dentro de la universidad

### 1.1. El marco normativo

#### Cuestión clave

¿El marco normativo actual es adecuado y útil en relación con los objetivos y las funciones del SB?

A		B		C		D	
Muy adecuado	<input type="checkbox"/>	Adecuado	<input type="checkbox"/>	Poco adecuado	<input type="checkbox"/>	Nada adecuado	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este primer apartado hace referencia a la adecuación del marco normativo del funcionamiento del SB en relación con los retos y objetivos de los SB.

La valoración del CAE sobre el marco normativo debe tomar en consideración:

- La perspectiva de los usuarios (alumnado y profesorado).
- La perspectiva de los profesionales del SB.
- La perspectiva organizativa y de relaciones del SB con la universidad.

Es obvio que la evidencia o información que el CAE tiene que considerar debería estar adecuadamente documentada, y forma parte de un anexo que con posterioridad estará a disposición del CAE (por ejemplo, reglamento de biblioteca, catálogo de servicios, etc.).

Asimismo, el CAE debe valorar el nivel de publicidad y conocimiento que de este marco normativo poseen los distintos agentes implicados.

## 1.2. La planificación estratégica

### Cuestión clave

¿Es adecuado el plan estratégico del SB?

A	B	C	D
Muy adecuado <input type="checkbox"/>	Adecuado <input type="checkbox"/>	Poco adecuado <input type="checkbox"/>	Nada adecuado <input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la planificación estratégica tanto de la universidad como del propio SB.

La valoración del CAE sobre la planificación estratégica debe tomar en consideración:

- El plan estratégico de la universidad, la participación del SB en su definición y las referencias que aquél pueda hacer sobre el SB.
- El plan estratégico del propio SB, su coherencia con los objetivos de la universidad y sus mecanismos de revisión y seguimiento.
- Otra documentación relativa a la planificación y seguimiento de objetivos.
- El nuevo contexto creado por la información electrónica.

Hay que tener presente la posibilidad de la planificación basada en objetivos anuales, ya sea como posible alternativa en ausencia de un plan estratégico o bien como refuerzo del plan estratégico en el supuesto de que sí exista.

En este contexto el CAE debe considerar, en su política estratégica, el planteamiento del Espacio europeo de educación superior. Asimismo, debe interrogarse sobre mecanismos de participación y eficacia de los distintos estamentos de la comunidad en la definición de los objetivos del SB. En definitiva, el CAE tiene que identificar los puntos fuertes y débiles de la planificación estratégica.

### 1.3. Hacia la transformación del SB

#### Cuestión clave

¿Es adecuada la posición del SB ante los retos de transformación para adaptarse a los requerimientos que plantea el Espacio europeo de educación superior?

A		B		C		D	
Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	Adecuada	<input type="checkbox"/>	Poco adecuada	<input type="checkbox"/>	Nada adecuada	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la transformación que el SB tiene que llevar a cabo para adaptarse a los requerimientos que plantea, por un lado, la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como los enfoques del uso de los recursos documentales en el proceso de aprendizaje e investigación, y, por otro, la adaptación al Espacio europeo de educación superior.

Así, según su política estratégica, la universidad puede plantear la adaptación del SB en centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, si bien no es la única opción. Sea cual sea la opción que el SB adopte, se pide la necesaria implicación de todos los agentes de la comunidad universitaria y no únicamente del SB.

La valoración del CAE sobre este punto debe tomar en consideración:

- En qué medida los objetivos de transformación e integración de servicios son conocidos y aceptados.
- El nivel de apoyo institucional en este proceso.
- La reflexión sobre los recursos humanos y técnicos para hacer frente a este cambio.
- La formación del personal.
- El nivel de desarrollo de las TIC en la universidad o en el SB.

## 1.4. Las relaciones del SB con el CBUC

### Cuestión clave

¿Es satisfactoria la integración del SB en el marco del CBUC al representar una potenciación y una mejora de los servicios ofrecidos por el SB?

A	B	C	D
Muy satisfactoria <input type="checkbox"/>	Satisfactoria <input type="checkbox"/>	Poco satisfactoria <input type="checkbox"/>	Nada satisfactoria <input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia al valor añadido que representa la relación del SB con el CBUC (Consortio de Bibliotecas Universitarias de Catalunya). Así, el CAE debe reflexionar sobre el valor añadido que la cooperación aporta a dimensiones tales como la mejora de la accesibilidad a la información (catálogo colectivo, préstamos interbibliotecarios), la adaptación hacia la biblioteca digital (contrataciones, depósitos electrónicos) o el fomento de la innovación (medidas y programas para formación, estudios, traducciones, etc.).

Ésta es una dimensión de especial significación en este proceso de evaluación, puesto que uno de los principios que lo inspiran es la cooperación interuniversitaria de los SB. Además, el propio CBUC es objeto de evaluación.

Tal y como hemos destacado en el apartado 1.3, habrá que contextualizar la valoración de la adaptación del SB en centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, en función de cuál sea la política estratégica de la universidad en ese punto.

La valoración del CAE sobre este aspecto debe tomar en consideración:

- Cómo se formaliza la cooperación del SB con el CBUC.
- En qué medida ambos comparten objetivos.
- Los mecanismos de seguimiento de las relaciones entre el SB y el CBUC.

En este contexto el CAE debe reflexionar, por ejemplo, sobre la política de compras consorciadas.

## 2. Ejes básicos de actuación

### 2.1. En relación con la docencia y el autoaprendizaje

#### Cuestión clave

¿Es satisfactoria la adecuación del SB al proceso de enseñanza-aprendizaje?

A		B		C		D	
Muy satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Poco satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Nada satisfactoria	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a las relaciones del SB en el proceso de aprendizaje, ya sea guiado por el profesorado o aprendizaje autónomo. Así, el CAE debe tomar en consideración:

- La cooperación entre personal bibliotecario y profesorado en el proceso de aprendizaje.
- La existencia de mecanismos que aseguran una adecuada planificación (bibliografía, compra de fondos recomendados en programas docentes).
- La política del SB hacia la promoción del autoaprendizaje.
- La visión de los estudiantes sobre la necesidad de consultar distintos tipos de fuentes documentales, la disponibilidad de recursos a su alcance, el grado de uso de las tecnologías de la información (búsquedas por Internet para realizar trabajos, etc.).
- Los servicios dirigidos al estudio a distancia.

## 2.2. En relación con la investigación

### Cuestión clave

¿Es satisfactoria la adecuación del SB a la investigación de la institución?

A		B		C		D	
Muy satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Poco satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Nada satisfactoria	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la actuación del SB en la política de investigación de la institución. La valoración del CAE sobre la investigación debe tomar en consideración:

- La cooperación entre personal bibliotecario y profesorado en la política de investigación.
- La política del SB en la difusión del conocimiento a las empresas.

En este contexto es oportuno reflexionar sobre la actuación del SB para informar al personal de investigación sobre los nuevos materiales bibliográficos, la disponibilidad de los fondos para las líneas de investigación operativas dentro de la universidad, la disponibilidad de la bibliografía de los programas de doctorado, los mecanismos existentes para conocer las demandas del profesorado, etc. En definitiva, el CAE debe efectuar un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de la actuación del SB en la política de investigación de la institución.

## 2.3. En relación con la biblioteca digital y el uso de las TIC

### Cuestión clave

¿Es satisfactoria la adecuación del impulso (evolución) y la orientación de la biblioteca digital?

A	B	C	D
Muy satisfactoria <input type="checkbox"/>	Satisfactoria <input type="checkbox"/>	Poco satisfactoria <input type="checkbox"/>	Nada satisfactoria <input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación del impulso y orientación de la biblioteca digital como consecuencia de la utilización intensiva de las TIC y la aparición de la información digital. La valoración del CAE sobre este punto debe tomar en consideración:

- En qué medida el SB integra información y servicios digitales.
- En qué medida existe información y disponibilidad y se fomenta la consulta de la biblioteca digital.
- En qué medida se identifican e integran los objetivos de la biblioteca digital.
- Los datos sobre documentación electrónica disponible y de uso de la biblioteca digital.

No obstante, más que sobre la accesibilidad, resulta más sustancial reflexionar sobre la cantidad y calidad de la información digital disponible, puesto que es uno de los principales indicadores de la calidad del SB. Así, resulta totalmente pertinente reflexionar sobre la información electrónica (libros, revistas y bases de datos). Otros recursos a considerar son:

- Guías temáticas o recursos libres agrupados que se ponen a disposición de los usuarios.
- Captación de información digital de la universidad (tesis, preprints, materiales docentes) en depósitos electrónicos propios o cooperativos.
- Servicios de investigación federada de recursos electrónicos.

## 2.4. En relación con la cooperación y la innovación

### Cuestión clave

¿Es satisfactoria la adecuación de la política de cooperación e innovación del SB?

	A		B		C		D
Muy satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Poco satisfactoria	<input type="checkbox"/>	Nada satisfactoria	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa su evolución en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación de la política de cooperación e innovación del SB. Los objetivos de las prácticas cooperativas son aumentar la información digital disponible, hacer frente a los retos del nuevo entorno y fomentar el uso de los recursos electrónicos aprovechando las economías de escala que supone la cooperación.

La política de cooperación e innovación no debe restringirse únicamente a los retos de la integración al Espacio europeo de educación superior, sino que también debe considerar la biblioteca digital, la catalogación de fondos de bibliotecas dentro del área territorial de la universidad o la cooperación con el resto de las bibliotecas no universitarias de su contexto (bibliotecas públicas, centros de enseñanza, etc.). En cierto modo este apartado es complementario del 1.4, que trata de las relaciones del SB con el CBUC. Así, el CAE deberá dedicar este apartado a toda la política de cooperación e innovación que el SB realice al margen del CBUC.

La valoración del CAE sobre este punto debe tomar en consideración:

- Cuál es el contexto de la política de cooperación e innovación dentro de la propia universidad.
- El valor añadido para el SB de las acciones de cooperación e innovación en las que participa.

Por otro lado, el CAE tendrá que indicar en la tabla de datos cuantitativos básicos los proyectos de cooperación y/o innovación en los que el SB está implicado. Es importante hacer la distinción según si los proyectos son de ámbito local, regional, estatal o internacional. Esta misma distinción deberá realizarse con respecto a la difusión de la actividad de cooperación e innovación.

### 3. Organización, gestión y procesos

#### 3.1. Organización del SB

##### Cuestión clave

¿La organización del SB es adecuada a los objetivos definidos?

A		B		C		D	
Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	Adecuada	<input type="checkbox"/>	Poco adecuada	<input type="checkbox"/>	Nada adecuada	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la organización interna del SB. Así, la valoración del CAE sobre la organización debe tomar en consideración:

- La adecuación del organigrama y las responsabilidades de cada unidad o servicio.
- La capacidad de flexibilidad o adaptabilidad de la propia organización.
- La capacidad de la organización para revisar los procesos y proponer mejoras.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre la asignación del personal a las distintas unidades, la adecuación de las dependencias funcionales y orgánicas, la existencia de reuniones informativas y de planificación, y la existencia de grupos de trabajo que examinen los procesos seguidos y determinen las mejoras de los mismos. En definitiva, el CAE tiene que identificar los puntos fuertes y débiles de la organización del SB.

Hay que tener en cuenta el nivel de flexibilidad (en lo que se refiere a cambios de puestos de trabajo, polivalencia del personal, flexibilidad horaria), la autonomía de las unidades, la responsabilidad de los procesos clave, etc.

## 3.2. Procesos del SB

### Cuestión clave

¿Son adecuados los procesos del SB?

A		B		C		D	
Muy adecuados	<input type="checkbox"/>	Adecuados	<input type="checkbox"/>	Poco adecuados	<input type="checkbox"/>	Nada adecuados	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación de los principales procesos del SB (por ejemplo, adquisición de documentos, catalogación, préstamo, formación de usuarios, etc.). Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La identificación, documentación y correcta gestión de los principales procesos.
- Las responsabilidades dentro de cada proceso.
- La definición de indicadores de eficacia o eficiencia de cada proceso o, por lo menos, de los procesos clave.
- La gestión de procesos como herramienta de mejora.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre si la información acerca de los procesos se usa en la toma de decisiones, la integración de las demandas de los usuarios, la adecuación de los sistemas de archivo de datos, el fomento del uso de la biblioteca por parte del profesorado, los segmentos de usuarios de los fondos, etc.

Teniendo en cuenta que uno de los principales objetivos del proceso de evaluación es la contribución del SB a la calidad del aprendizaje, resulta pertinente la reflexión que proponen los indicadores 3.2.8 y 3.2.9 de la Guía de evaluación interna, en el sentido de someter a la consideración del profesorado y de los responsables de cada ámbito el uso que el alumnado hace del SB, de la bibliografía por ámbitos temáticos o de la que ha sido recomendada en la guía docente.

### 3.3. Gestión de la participación y la comunicación

#### Cuestión clave

¿Es adecuada la gestión de la participación y la comunicación del SB?

A		B		C		D	
Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	Adecuada	<input type="checkbox"/>	Poco adecuada	<input type="checkbox"/>	Nada adecuada	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia, por un lado, a la adecuación de la gestión de la participación, especialmente en el seno de la Comisión de Biblioteca de la universidad, y, por otro, a la política de comunicación del SB con los usuarios de sus servicios.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La Comisión de Biblioteca de la universidad (y las comisiones de centros, campus o áreas) como punto de referencia de la participación de los usuarios en el SB.
- Las acciones de comunicación del SB con sus usuarios (por ejemplo, mecanismos como la página web, folletos o cartas de servicios, y también acciones dirigidas a usuarios específicos como por ejemplo facultades, grupos de investigación, estudiantes, etc.).

En este contexto el CAE debe reflexionar sobre las relaciones directas que la Dirección y los responsables del SB establecen con sus usuarios (objetivos, frecuencia).

## 4. El aseguramiento de la calidad

### 4.1. Estructura y organización

#### Cuestión clave

¿Son adecuadas la estructura y la organización de los mecanismos de aseguramiento de la calidad del SB?

A	B	C	D
Muy adecuadas	Adecuadas	Poco adecuadas	Nada adecuadas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

En este apartado el CAE debe reflexionar sobre la existencia de mecanismos de aseguramiento de la calidad del servicio ofrecido por la biblioteca.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La identificación, documentación y correcta gestión de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.
- La implicación de los agentes dentro del proceso.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre si la estructura y la organización de los mecanismos de aseguramiento de la calidad responden a las necesidades de mejora del SB, así como sobre sus criterios y procedimientos de revisión.

El SB debería tener establecidos y formalizados los mecanismos de aseguramiento de la calidad. Que exista información suficiente, fiable y válida que acredite el sistema de calidad del SB representará un referente para la “credibilidad” en el contexto del Espacio europeo de educación superior.

El CAE también deberá efectuar una valoración sobre los resultados de las experiencias de aplicación de los mecanismos y sus procedimientos de revisión.

## 4.2. Mecanismos de seguimiento (planes de mejora)

### Cuestión clave

¿Es satisfactorio el nivel de adecuación de los mecanismos para realizar el seguimiento de los planes de mejora resultantes de los procesos de evaluación del SB?

	A		B		C		D
Muy satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Poco satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Nada satisfactorio	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación de los mecanismos para realizar el seguimiento de los planes de mejora resultantes de los procesos de evaluación del SB. Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La identificación, documentación y correcta gestión de los planes de mejora.
- El establecimiento de mecanismos para el seguimiento y la evaluación de los planes de mejora.
- La implicación de los agentes dentro del proceso que puedan aportar elementos de reflexión al proceso de seguimiento y aseguramiento de la calidad.
- El seguimiento de los resultados del anterior proceso de evaluación.

En relación con el indicador 4.2.7 de la Guía de evaluación interna, que exista información suficiente, fiable y válida que acredite el sistema de calidad del SB representará un referente de capital importancia para la “credibilidad” en el contexto del Espacio europeo de educación superior

Además, deberá llevarse a cabo un seguimiento de los resultados del anterior proceso de evaluación y destacar los principales cambios en el SB con respecto a la situación inicial (resultados de la evaluación de 1999).

### 4.3. Mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios

#### Cuestión clave

¿Son adecuados los mecanismos con los que cuenta el SB para conocer la satisfacción de sus usuarios?

A		B		C		D	
Muy adecuados		Adecuados		Poco adecuados		Nada adecuados	

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

En este apartado el CAE debe reflexionar sobre la existencia de herramientas para recoger la satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido por parte del SB.

El CAE deberá indicar si se establece una estrategia a escala de SB, tanto para identificar las fuentes necesarias como para implantar los correspondientes mecanismos de información y documentación. Con todo, hay que tener presente que al inicio de un proceso de evaluación no es el momento de poner en marcha estos mecanismos, en caso de que se constate su inexistencia.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- El papel del SB y de otros agentes a la hora de diseñar, efectuar el seguimiento y evaluar los mecanismos de satisfacción de sus usuarios.
- La adecuación de las herramientas empleadas para recoger la satisfacción de sus usuarios (informes de reclamaciones, buzones de sugerencias, sistemas de documentación de los procesos de información y comunicación, etc.).

Nota: Como ya se ha indicado, este apartado hace referencia a los mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios, mientras que el nivel de satisfacción se evaluará en el punto 6.2 del presente protocolo.

## 5. Recursos

### 5.1. Personal

#### Cuestión clave

¿Son adecuados, en número y cualificación, los recursos humanos con los que cuenta el SB para alcanzar sus objetivos?

A		B		C		D	
Muy adecuados		Adecuados		Poco adecuados		Nada adecuados	

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa su evolución en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación del personal para poder alcanzar de forma satisfactoria los objetivos del SB.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La adecuación de la tipología y distribución del personal de acuerdo con los objetivos del SB y los servicios a ofrecer.
- La existencia de una adecuada política de formación, de una política de especialización o polivalencia y de unos mecanismos de evaluación del personal.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre la definición de los perfiles profesionales para cada puesto de trabajo, los objetivos de dotación de personal en consonancia con lo explicitado en el plan estratégico, y la política de promoción (criterios, pertinencia y factibilidad).

En cuanto a la política de formación, el CAE debe considerar también mecanismos complementarios o alternativos, como por ejemplo formación en cascada, congresos, conferencias, lecturas, etc., y la existencia de mecanismos para comprobar la eficacia de las acciones formativas. Es importante tener en cuenta los conocimientos del personal en TIC.

Por último, hay que describir la implicación, satisfacción y motivación del personal valorando, por ejemplo, la existencia de reuniones periódicas, los mecanismos de comunicación internos, el clima laboral del SB, etc. En definitiva, el CAE debe realizar un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de la política de personal del SB. En la argumentación del CAE habría que diferenciar al personal de apoyo informático desde el punto de vista micro y macro.

## 5.2. Instalaciones

### Cuestión clave

¿Son adecuados, funcionales, confortables y accesibles los espacios y las instalaciones que el SB pone al alcance de sus usuarios?

A		B		C		D	
Muy adecuados		Adecuados		Poco adecuados		Nada adecuados	

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación de las instalaciones que el SB pone al alcance de su personal y de los usuarios. En los casos en los que las instalaciones del SB engloben a más de un centro, será necesario efectuar las pertinentes consideraciones sobre las diferencias entre las distintas bibliotecas.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La adecuación de los espacios a las necesidades de sus usuarios.
- Los medios tecnológicos que el SB pone al alcance de sus usuarios.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre qué valoración (satisfacción) hacen los usuarios de las instalaciones y su mantenimiento, sobre los horarios de apertura, sobre la funcionalidad y ergonomía de los puestos de trabajo, tanto del personal del SB como de los usuarios, sobre cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías y sobre la adecuación de las instalaciones a personas con discapacidad. Por lo tanto, el CAE debe realizar un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de las instalaciones del SB.

Dada la creciente importancia de la seguridad en las instalaciones, la valoración del indicador 5.2.10 de la Guía de evaluación interna debería tener presente tanto el estado material de las instalaciones como la existencia de un plan de seguridad y prevención de riesgos.

Complementariamente, pueden ser interesantes los referentes que aparecen en el *Marco general para la evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos al alcance de los estudiantes*, editado por AQU Catalunya.

## 5.3. Fondos

### Cuestión clave

¿Los fondos que el SB pone al alcance de sus usuarios son adecuados a sus necesidades?

	A		B		C		D
Muy adecuados	<input type="checkbox"/>	Adecuados	<input type="checkbox"/>	Poco adecuados	<input type="checkbox"/>	Nada adecuados	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia a la adecuación de los fondos del SB a las necesidades de sus usuarios.

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La adecuación de la política de adquisiciones.
- La adecuación de la política de colección para mantener una coherencia de los fondos existentes.
- La adecuación de los fondos existentes a las necesidades docentes y de investigación de la universidad.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione sobre el proceso de decisión de adquisición de fondos (monografías, revistas, bases de datos, audiovisuales y soporte no libro), con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de los fondos, evitar duplicidades, conseguir el menor coste de adquisición, una rápida tramitación, unos adecuados suministradores, etc. También debe reflexionar sobre cómo se complementa la adquisición de fondos con la política de intercambios y donativos.

El CAE también debe valorar si existen significativas desigualdades entre áreas o centros, el ritmo de adquisiciones del último quinquenio y si se conoce el número de demandas insatisfechas.

Asimismo, es oportuno reflexionar sobre la política de adquisiciones en relación con las nuevas titulaciones, grupos consolidados de investigación, colecciones especiales, etc.

Por último, habría que valorar, por áreas o centros, el volumen de monografías por estudiante y por profesor y el volumen de revistas vivas por profesor. En definitiva, el CAE debe realizar un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de los fondos del SB.

## 5.4. Presupuesto

### Cuestión clave

¿El presupuesto del SB es adecuado a sus necesidades?

A		B		C		D	
Muy adecuado	<input type="checkbox"/>	Adecuado	<input type="checkbox"/>	Poco adecuado	<input type="checkbox"/>	Nada adecuado	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de los indicadores, y las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas. Recuerde tener en cuenta los indicadores de la Guía de evaluación interna que el CAI ha utilizado para valorar este apartado.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

El contenido que debe evaluarse en este apartado hace referencia al presupuesto con el que cuenta el SB. En este apartado es muy importante alcanzar un consenso en las definiciones (funcionamiento, inversiones, imputación de los costes indirectos de partidas del capítulo 2 y del capítulo 6...).

Así, la valoración del CAE debe tomar en consideración:

- La existencia de una política de inversiones.
- La adecuación del gasto en adquisiciones por usuario.
- La adecuación de las partidas presupuestarias disponibles para adquisición según tipologías documentales.
- La adecuación de las partidas presupuestarias disponibles destinadas a equipamientos tecnológicos y funcionamiento.

En este contexto es oportuno que el CAE reflexione para efectuar un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles del presupuesto del SB.

## 6. Resultados

### 6.1. En relación con la prestación de servicios y el volumen de actividad

#### Cuestión clave

¿La tipología de servicios ofrecidos y el volumen de prestaciones son adecuados al volumen y a las necesidades de sus usuarios?

A	B	C	D
Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Nada adecuados
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa su evolución en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

#### Consultas y préstamos

La tabla de datos cuantitativos básicos permite distinguir entre consultas en sala, consultas de biblioteca digital y préstamos. La valoración debería considerar tanto la propia evolución como la situación del SB en relación con el conjunto del sistema.

Indicadores de referencia:

- Uso presencial: número de entradas dividido por el número de usuarios potenciales (ver la tabla 44 del *Informe 2001. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Catalunya. Volumen II. Evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios*).
- Consultas de biblioteca digital: número de consultas de biblioteca digital dividido por el número de usuarios potenciales ( $N$ ).
- Préstamos: número de préstamos dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Uso de consultas: sumatorio de consultas en sala, consultas de biblioteca digital y préstamos dividido por el número de usuarios potenciales ( $N$ ).

#### Formación de usuarios

Los datos de la tabla de datos cuantitativos básicos son las evidencias para emitir la valoración de los indicadores 6.1.7 y 6.1.8 de la Guía de evaluación interna considerando dos aspectos:



el volumen usuarios que ha recibido formación y la intensidad de la misma en función de las necesidades de los usuarios. Es obvio que la valoración hay que efectuarla para el período evaluado en su globalidad. Puede considerarse que este período representa aproximadamente el tiempo de formación de una cohorte.

Indicadores de referencia:

- Extensión de la formación: número total de estudiantes asistentes a cursos dividido por la media de usuarios potenciales en el período ( $N$ ).
- Intensidad de la formación: número total de horas por estudiante impartidas dividido por el número total de estudiantes asistentes a cursos de formación.

### Otros servicios

Considerando la diversa oferta de posibles servicios de los distintos SB que no han sido incluidos en anteriores indicadores, resulta conveniente que el CAE describa brevemente cuáles son los que ha tomado en consideración a la hora de emitir su valoración. De acuerdo con la lógica establecida, deberían aportarse los datos que hacen referencia al uso y satisfacción de estos servicios.

### Fondos

La tabla de datos cuantitativos básicos permite disponer de información diferenciada para cada uno de los tipos de fondos (monografías y revistas en papel, monografías y revistas digitales y bases de datos).

Parece adecuado no distinguir entre la disponibilidad en papel y en soporte digital para el establecimiento de los indicadores de referencia de disponibilidad total. Sin embargo, sí conviene efectuar la distinción a la hora de valorar la tendencia de los incrementos, considerando su relación con los objetivos de transformación del SB.

Indicadores de referencia:

- Disponibilidad de monografías: número de monografías dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Disponibilidad de revistas: número de revistas vivas dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Nuevas adquisiciones en papel: número total de nuevas adquisiciones en papel dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Nuevas adquisiciones para la biblioteca digital: número total de nuevas adquisiciones para la biblioteca digital dividido por el número de usuarios potenciales ( $N$ ).
- Orientación de fondos: número total de nuevas adquisiciones en papel dividido por el número total de nuevas adquisiciones para la biblioteca digital.

## 6.2. En relación con la satisfacción de los usuarios y del personal del SB

### Cuestión clave

¿El nivel de satisfacción de los usuarios y del personal del SB es adecuado y cumple con las expectativas de los responsables académicos y del SB?

A	B	C	D
Muy adecuado <input type="checkbox"/>	Adecuado <input type="checkbox"/>	Poco adecuado <input type="checkbox"/>	Nada adecuado <input type="checkbox"/>

1. Valore la situación de las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas.
2. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

En este apartado el CAE debe tener presente la valoración que haya realizado sobre los mecanismos de aseguramiento de la calidad y, en concreto, sobre los mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios y del personal del SB. Los puntos fuertes y débiles de estos mecanismos (momentos, estrategias de obtención de información, tipología de audiencias) deben servir para contextualizar la valoración de los resultados que en este apartado se consideran.

Por otro lado, hay que prestar atención a la posible distinción entre alumnado y profesorado, así como entre distintos centros que, por su especificidad, pudieran demandar un análisis diferenciado. El CAE puede utilizar, en su caso, las posibles diferencias en la valoración.

Por último, y salvo excepciones, el CAE no dispondrá de información sistemática y comparable del anterior proceso de evaluación en relación con el resto de los SB. Por lo tanto, las posibles evidencias para fundamentar la evaluación serán las provenientes de los mecanismos establecidos en el período 2001-2005.

### Satisfacción con el régimen de servicios e instalaciones

Los indicadores hacen referencia, por un lado, a aspectos tales como satisfacción con los días de apertura, horarios, condiciones para el acceso remoto o reglamentación de los préstamos, y, por otro, a aspectos asociados a la funcionalidad o a la calidad y confort de las instalaciones.



## Satisfacción con las prestaciones recibidas

Indicadores de referencia:

- Respuesta a consultas técnicas y documentales.
- Prontitud en la atención a nuevas demandas de fondos.
- Disponibilidad de fondos en papel.
- Disponibilidad de fondos en la biblioteca digital.

El primero de estos indicadores no tiene ningún otro tipo de evidencia más que la percepción subjetiva de los usuarios. En los tres restantes puede darse un cierto contraste entre los datos objetivos y su valoración realizada en el apartado 6.1 y la percepción de satisfacción de los usuarios. El CAE deberá valorar si el nivel de satisfacción recogido está asociado o no a la valoración emitida sobre la eficacia de estas prestaciones.

## Satisfacción con el aprendizaje generado

Representa una novedad considerar estos indicadores:

- Desarrollo de competencias de información y documentación.
- Contribución del SB al aprendizaje autónomo.

A lo largo del proceso de evaluación el CAE contará con suficientes elementos para poder reflexionar sobre su posición estratégica como facilitador del aprendizaje. En ese sentido, y pese a la dificultad de obtener evidencias directas, resulta totalmente pertinente que se proponga una reflexión sobre el impacto del SB en la formación del alumnado.

Así, parece obvio que, para poder valorar este apartado, es necesaria la cooperación de profesorado y profesionales del SB, que puedan dar respuesta a cuestiones como por ejemplo:

- ¿Conoce el alumnado las fuentes documentales de su ámbito disciplinario?
- ¿Conoce las estrategias de investigación documental?
- ¿Usa distintas fuentes documentales para la elaboración de trabajos, proyectos, etc.?
- ¿Conoce y usa las distintas tecnologías para el registro de la información?
- ¿Posee criterios para evaluar la calidad y pertinencia de la información obtenida?
- Partiendo de los indicadores de uso del SB, ¿puede afirmarse que el alumnado es activo y autónomo en su aprendizaje?<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Deberán considerarse las diversas tipologías de alumnado (primer año, doctorado...), los distintos ámbitos disciplinarios, etc.



### **Satisfacción del personal del SB con su situación laboral**

Desde la perspectiva de la gestión de la calidad, los tres indicadores propuestos en la Guía de evaluación interna (6.2.9, 6.2.10 y 6.2.11), aunque parciales y sujetos a posibles ampliaciones, son nucleares. El CAE podrá tomar como elemento de comparación la posible información obtenida directamente de los implicados en el apartado de personal (5.1).

### **Satisfacción del personal del SB con el compromiso y la gestión institucional**

Los dos indicadores propuestos en la Guía de evaluación interna (6.2.12 y 6.2.13) pueden considerarse como una primera aproximación a una reflexión ponderada sobre la presente situación de liderazgo ante los retos de cambio o transformación que el SB debe abordar para satisfacer las necesidades presentes y futuras.

## 6.3. En relación con la eficiencia en la prestación del servicio

### Cuestión clave

¿El nivel de eficiencia del SB es adecuado a las características de la institución y del propio SB?

A		B		C		D	
Muy adecuado		Adecuado		Poco adecuado		Nada adecuado	

1. Valore la situación de las evidencias aportadas en el autoinforme y/o las obtenidas durante la visita. Argumente, en su caso, tanto la existencia de discrepancias en relación con la valoración efectuada por el CAI como la suspensión de su juicio por falta de calidad de las evidencias aportadas.
2. Comente la valoración de la cuestión clave que ha realizado y describa la evolución de la misma en los últimos años.
3. Valore la dirección de las propuestas de mejora presentadas en el autoinforme y realice, si lo considera conveniente, una posible priorización de las mismas o sugerencias para nuevas acciones de mejora.

En este apartado el CAE debe integrar distintos indicadores para valorar los aspectos realmente significativos, dejando de lado el riesgo de atomizar las valoraciones puesto que existen muchos datos disponibles.

Así, se propone una aproximación a la eficiencia de los servicios prestados al considerar determinados costes en relación con las prestaciones del SB. Por esa razón el CAE dispone de los indicadores de referencia del anterior proceso de evaluación y también de algunos nuevos.

Para cada uno de los cinco indicadores compuestos o integrados (no debe entenderse como una mera integración cuantitativa) se han identificado una serie de indicadores de referencia (ver el *Informe 2001. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Catalunya. Volumen II. Evaluación transversal de los Servicios Bibliotecarios*).

Para emitir una valoración, el CAE deberá tomar en consideración tanto el aspecto evolutivo de cada uno de los indicadores de referencia como la posición de los mismos en el conjunto de los SB. Por lo tanto, es aconsejable precisar, matizar o diferenciar posibles casos de heterogeneidad para el conjunto de indicadores que hacen referencia a un determinado aspecto.

El indicador 6.3.3 de la Guía de evaluación interna (productividad del sistema) se refiere a la actividad presencial de una biblioteca física. Sin embargo, existe mucha actividad relacionada con la biblioteca digital que desgraciadamente no queda recogida en los indicadores referidos a ella.

### Disponibilidad de servicios

Se proponen cinco indicadores:

- Coste total del SB dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Coste de personal dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Número de usuarios potenciales dividido por el número total de personal del SB (ver el *Informe 2001*).
- Coste de adquisiciones dividido por el número de usuarios potenciales (ver el *Informe 2001*).
- Otros costes dividido por el número de usuarios.

### Uso de servicios

Se proponen cuatro indicadores:

- Coste total del SB dividido por el número de entradas (ver el *Informe 2001*).
- Coste total del SB dividido por el número de préstamos (ver el *Informe 2001*).
- Coste de personal dividido por el número de entradas (ver el *Informe 2001*).
- Coste de la biblioteca digital dividido por el número de consultas (N).

### Productividad del sistema

Se proponen cuatro indicadores:

- Número de entradas dividido por el coste de personal del SB (ver el *Informe 2001*).
- Número de préstamos dividido por el número total de personal del SB (ver el *Informe 2001*).
- Coste de personal dividido por el número de préstamos (ver el *Informe 2001*).
- Número de consultas en sala dividido por el número total de personal del SB (N).

### Gestión de recursos

Se proponen tres indicadores:

- Coste de personal dividido por el coste total del SB (ver el *Informe 2001*).
- Coste de adquisiciones dividido por el coste total del SB (ver el *Informe 2001*).
- Otros costes dividido por el coste total del SB.



### Transformación/orientación del SB

Se proponen dos indicadores:

- Coste de la biblioteca digital dividido por el coste total de adquisiciones ( $N$ ).
- Incremento del coste de la biblioteca digital dividido por el incremento del coste total de adquisiciones ( $N$ ).

### Reflexión final

Tal y como plantea el marco de referencia de la Guía de evaluación interna (apartado 2), el **principio de disponibilidad** (organización, recursos y servicios de los SB) y el **principio pedagógico**, que orienta el proceso de enseñanza-aprendizaje (aprendizaje autónomo, desarrollo de competencias en documentación, etc.), son los principios que tienen que guiar las propuestas de mejora que debe elaborar el CAE.



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

### III. Tablas de indicadores

---

**Tabla 1. Datos cuantitativos básicos**

Datos cuantitativos básicos					
	Cursos académicos				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
<b>Universidad:</b>					
<b>1. Usuarios</b>					
1.1. Estudiantes					
1.2. Profesores (PDI)					
1.3. Personal de administración y servicios					
1.4. TOTAL USUARIOS POTENCIALES					
<b>2. Horas y días de apertura</b>					
2.1. Días de apertura anuales					
2.2. Horas de apertura semanales					
<b>3. Locales</b>					
3.1. Centros (número de bibliotecas)					
3.2. Superficie (m <sup>2</sup> )					
3.3. Puntos de lectura					
<b>4. Equipamiento</b>					
4.1. Puntos de lectura con conexión a la red					
4.2. Ordenadores en préstamo					
4.3. Total de ordenadores de uso público					
4.4. Puntos de lectura con reproductores diversos (microformas, vídeo, etc.)					
<b>5. Fondos</b>					
5.1. Monografías					
5.1.1. Monografías en papel					
5.1.2. Monografías electrónicas					
5.1.3. Monografías en papel ingresadas en 2005					
5.1.4. Monografías electrónicas ingresadas en 2005					
5.2. Revistas					
5.2.1. Revistas vivas en papel					
5.2.2. Revistas electrónicas					
5.2.3. Número de artículos electrónicos					
5.2.4. Colecciones muertas					
5.3. Material no libro					
5.3.1. Material no libro ingresado en 2005					
5.4. Bases de datos					
5.5. Registros bibliográficos					
5.5.1. Registros bibliográficos informatizados en 2005					
5.5.2. Registros bibliográficos informatizados totales					
5.5.3. Registros bibliográficos no informatizados					
<b>6. Servicios</b>					
6.1. Entradas					
6.2. Préstamos domiciliarios					



6.2.1. Préstamos de bibliografía recomendada				
6.3. Visitas página web biblioteca				
6.4. Consultas al catálogo				
6.5. Consultas en sala				
6.5.1. Consultas en sala de bibliografía recomendada				
6.6. Uso de recursos electrónicos				
6.6.1. Monografías				
6.6.1.1. Número de búsquedas efectuadas				
6.6.1.2. Número de monografías consultadas				
6.6.2. Revistas				
6.6.2.1. Número de búsquedas efectuadas				
6.6.2.2. Número de artículos descargados				
6.6.3. Número de consultas a bases de datos				
6.6.4. Número de consultas a otros recursos electrónicos				
6.7. Formación usuarios				
6.7.1. Número de cursos				
6.7.2. Número de asistentes				
6.7.2.1. Asistentes alumnado				
6.7.2.2. Asistentes profesorado				
6.7.3. Número de horas de formación impartidas				
<b>7. Préstamo interbibliotecario</b>				
7.1. Préstamos solicitados por la biblioteca				
7.1.1. Reproducciones				
7.1.2. Documentos originales en préstamo				
7.2. Préstamos suministrados por la biblioteca				
7.2.1. Reproducciones				
7.2.2. Documentos originales en préstamo				
<b>8. Personal</b>				
8.1. Personal				
8.1.1. Personal bibliotecario				
8.1.2. Otro personal				
8.1.3. Becarios				
8.2. Cursos de formación de personal				
8.2.1. Número de cursos				
8.2.2. Número de asistentes a los cursos				
<b>9. Presupuesto</b>				
9.1. Coste de adquisiciones en soporte papel				
9.1.1. Compra de monografías				
9.1.2. Suscripción a revistas				
9.1.3. Otros materiales documentales				
9.2. Coste en información electrónica				
9.3. Coste de personal				
9.3.1. Personal bibliotecario				
9.3.2. Otro personal				
9.3.3. Becarios				



9.4. Otros costes					
9.5. Coste total SB					
9.6. Presupuesto total universidad					
9.6.1. Capítulo 1, universidad					
<b>10. Cooperación e innovación</b>					
10.1. Número de proyectos de ámbito local					
10.2. Número de proyectos de ámbito estatal					
10.3. Número de proyectos de ámbito internacional					

**Tabla 2. Indicadores básicos**

Indicadores básicos					
	Cursos académicos				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
<b>Indicadores de consultas y préstamos</b>					
Entradas / usuarios potenciales					
Consultas sala / número de entradas					
Consultas bibliografía recomendada / total consultas sala					
Consultas biblioteca digital / usuarios potenciales					
Préstamos / usuarios potenciales					
Préstamos / estudiantes					
Préstamos / profesores					
Préstamos bibliografía recomendada / total préstamos					
Préstamo interbibliotecario: solicitudes / usuarios potenciales					
Préstamo interbibl.: solicitudes / préstamos interbibl. suministrados					
Visitas a la web / usuarios potenciales					
Artículos electrónicos / profesor					
Consultas al catálogo / usuarios potenciales					
Consult. sala + consult. bibliot. digital + préstamos / usuarios potenciales					
<b>Indicadores de formación de usuarios</b>					
Asistentes cursos formación: estudiantes / media usuarios potenciales					
Horas formación impartidas / asistentes cursos formación (estudiantes)					
<b>Indicadores de fondos</b>					
Monografías / usuarios potenciales					
Revistas vivas en papel / profesor					
Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas en formato papel					
Revistas vivas / usuarios potenciales					
<b>Indicadores de disponibilidad de servicios</b>					
Coste de personal / usuarios potenciales					
Coste adquisiciones / usuarios potenciales					
Gasto en revistas / profesor					
Gasto en monografías / total adquisiciones					
Otros costes / usuarios potenciales					
Usuarios potenciales / personal total SB					
Coste total SB / usuarios potenciales					
Estudiantes / puntos de lectura					
Usuarios / puntos de lectura					
Superficie (m <sup>2</sup> ) / usuarios					
Puntos de lectura con equip. informático o audiovisual / puntos de lectura					
<b>Indicadores de uso de servicios</b>					
Coste total SB / entradas					
Coste total SB / préstamos					
Coste de personal / entradas					
Coste en recursos electrónicos / consultas recursos electrónicos					
<b>Indicadores de productividad</b>					
Entradas / personal SB					
Préstamos / personal SB					



Coste de personal / préstamos					
Consultas sala / personal SB					
Técnicos / personal SB					
Becarios / personal SB					
Usuarios potenciales / personal SB					
<b>Indicadores de gestión de recursos</b>					
Coste de personal / coste total SB					
Coste adquisiciones / coste total SB					
Otros costes / coste total SB					
<b>Indicadores de transformación/orientación del SB</b>					
Coste en recursos electrónicos / coste adquisiciones					