



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

Guia d'avaluació externa dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca

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

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

Primera edició: febrer 2006
Dipòsit legal: B-17.779-2006

Sumari

I. Objectius i procés	5
1. Presentació	5
2. Marc de referència.....	6
3. El procés global d'avaluació de la qualitat dels Serveis Bibliotecaris	7
4. Avaluació interna	9
5. Avaluació externa	16
II. Protocol d'avaluació	21
0. El procés d'avaluació interna.....	22
1. La biblioteca dins la universitat.....	23
1.1. El marc normatiu	23
1.2. La planificació estratègica.....	24
1.3. Cap a la transformació del SB	25
1.4. Les relacions del SB amb el CBUC	26
2. Eixos bàsics d'actuació.....	27
2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge	27
2.2. En relació amb la recerca	28
2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC.....	29
2.4. En relació amb la cooperació i la innovació.....	30
3. Organització, gestió i processos.....	31
3.1. Organització del SB	31
3.2. Processos del SB.....	32
3.3. Gestió de la participació i la comunicació	33
4. L'assegurament de la qualitat.....	34
4.1. Estructura i organització.....	34
4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora).....	35
4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris	36
5. Recursos.....	37
5.1. Personal	37
5.2. Instal·lacions	38
5.3. Fons	39



5.4. Pressupost	40
6. Resultats	41
6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat.....	41
6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB.....	43
6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei	46
III. Taules d'indicadors.....	49
Taula 1. Dades quantitatives bàsiques.....	50
Taula 2. Indicadors bàsics.....	53

I. Objectius i procés

1. Presentació

El Consell de Direcció de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) aprovà incloure en la seva planificació anual del 2005 la nova avaluació dels Serveis Bibliotecaris (SB) amb caràcter transversal a Catalunya. Així mateix, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI) va encomanar incloure en aquest procés l'avaluació del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC). Aquesta GUIA D'AVALUACIÓ DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS I DE LA SEVA CONTRIBUCIÓ A LA QUALITAT DE L'APRENENTATGE I DE LA RECERCA es refereix al primer aspecte, l'avaluació dels SB, d'acord amb els objectius i els criteris que s'esmenten en els apartats corresponents del protocol.

Per tal d'elaborar la Guia, es constituí un grup de treball integrat pels estaments acadèmics, la Direcció General d'Universitats, representants del CBUC i d'AQU Catalunya.

Com a element orientador es va considerar que, atès que han passat més de cinc anys des de la primera avaluació transversal (1999-2001) i que s'han produït canvis importants en el context dels SB, en especial pel que fa a l'impuls del nou model pedagògic derivat de la Declaració de Bolonya, semblava adient fer un plantejament de l'avaluació que permetés valorar l'evolució produïda i l'adaptació als nous reptes.

Així, els trets bàsics de l'avaluació impulsada pel DURSI i les universitats fan èmfasi en els aspectes següents:

1. El nou context d'adaptació a l'Espai europeu d'educació superior, en què l'aprenentatge autònom de l'alumnat esdevé el referent clau que orienta l'aproximació de l'avaluació.
2. El servei i l'orientació a la recerca.
3. La visió global dels SB a Catalunya, especialment pel que fa a la cooperació interuniversitària dels SB i a l'ús d'indicadors de la millora de la qualitat.
4. La possibilitat d'actualitzar la informació sobre el conjunt de recursos d'informació de què disposa una universitat, com també la seva coordinació interna i externa.
5. L'actualització del mapa d'indicadors publicats a l'*Informe 2001. Procés d'avaluació de la qualitat del sistema universitari a Catalunya. Volum II. Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris*. Tal com s'ha indicat, el temps transcorregut permetrà fer-ne una valoració ajustada tant de la pertinència i utilitat com de la fiabilitat.
6. La possible inclusió d'algun aspecte d'especial rellevància que pogués ser objecte del seguiment i l'avaluació del pla de millora desenvolupat a partir de l'avaluació duta a terme.

2. Marc de referència

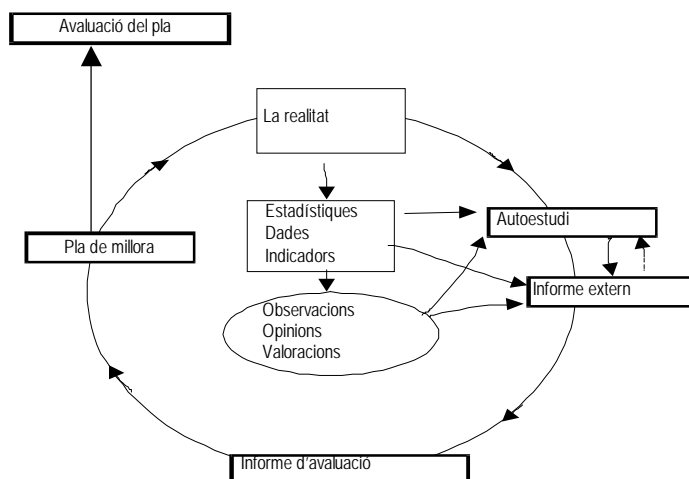
En un marc de transformació dels SB, tot el protocol descansa sobre dos principis generadors de la qualitat dels SB: el **principi de disponibilitat** (organització, recursos i serveis dels SB) i el **principi pedagògic**, que orienta el procés d'ensenyament-aprenentatge (aprenentatge autònom, desenvolupament de competències en documentació, etc.) i de la millora de la recerca.

Seria convenient que el comitè d'avaluació intern, tenint en compte les valoracions dutes a terme en els diferents apartats del protocol, reflexionés sobre la fortalesa del diagnòstic d'aquests dos grans principis i, d'acord amb les conclusions a què arribi, orienti les seves propostes de millora.

3. El procés global d'avaluació de la qualitat dels Serveis Bibliotecaris

La figura següent recull l'adaptació feta a Catalunya i el procés circular i cíclic tant de l'avaluació de titulacions com dels Serveis Bibliotecaris.

L'espiral d'avaluació de la qualitat



Les fases del procés queden explicitades clarament:

- Avaluació interna

S'inicia amb la recollida i la sistematització de la informació referida a la unitat objecte d'avaluació (realitat). Aquesta informació està composta per estadístics, dades de gestió i indicadors sobre els *inputs*, processos i resultats de l'activitat de la mateixa unitat. L'autoinforme del comitè d'avaluació intern (CAI) integrarà aquesta informació amb les noves observacions, opinions i valoracions generades al llarg del procés.

- Avaluació externa

Un comitè d'avaluació extern (CAE) analitza l'autoinforme i fa una visita *in situ* a la unitat avaluada. A partir de les seves observacions i de les informacions, opinions i valoracions recollides durant el contacte amb les diverses audiències entrevistades, emetrà un informe extern. Aquest informe serà sotmès a consideració de la unitat avaluada per tal que faci arribar les al·legacions o consideracions oportunes.

- Informe d'avaluació

La síntesi ponderada i comprensiva de l'autoinforme i l'informe extern dóna lloc a l'informe definitiu de la unitat avaluada (titulació), que haurà de ser objecte de difusió i publicitat.

- Metaavaluació

En tota avaluació, i especialment en les que s'orienten cap a la millora de la qualitat, cal una fase d'anàlisi i de reflexió sobre el procés mateix. El seu objectiu és validar l'avaluació duta a terme i analitzar el context i les condicions en què s'ha de generar el pla de millores que seguirà després de l'avaluació.

- Pla de millora

El model d'avaluació ha d'incloure el disseny de les accions que es consideren pertinents per eliminar o minorar les febleses detectades en l'avaluació. L'explicitació dels objectius, les accions i els indicadors dels assoliments, com també la dels responsables de la seva execució, són algunes de les exigències d'un pla de millora.

- Seguiment i avaluació del pla de millora

Aquesta fase permetrà valorar els canvis reals de millora de la qualitat a la unitat avaluada. S'inicia així un nou cicle d'avaluació continuada de la qualitat en aquesta unitat.

4. Avaluació interna

L'avaluació interna o autoavaluació, com a primera fase del procés global del procés d'avaluació institucional, és liderada i executada per les mateixes unitats que s'han d'avaluar. En el cas dels SB i de la seva incidència efectiva, correspon als estaments acadèmics i als bibliotecaris assumir aquesta funció en el marc establert pel comitè d'avaluació institucional de la universitat.

L'autoinforme que s'ha d'elaborar no s'ha d'entendre com una simple descripció de la realitat dels SB per mitjà d'una aportació massiva d'informació. Ans al contrari, ha de representar un exercici participatiu de reflexió profunda que permeti obtenir una visió valorativa dels punts forts i febles i, especialment, de les línies de millora. En l'assoliment d'aquest objectiu rau la utilitat de l'autoinforme.

Els Serveis Bibliotecaris com a unitat d'avaluació

La importància dels SB dins la universitat és inqüestionable, ja que són una peça clau tant en el procés d'ensenyament-aprenentatge com en el de recerca. El seu caràcter terminal, tant com a proveïdor de serveis específics amb clara identificació dels usuaris com per l'existència de múltiples punts de servei, fa que calgui posar una atenció especial en la fixació de la unitat d'avaluació.

L'organització universitària a Catalunya i l'experiència del procés d'avaluació transversal anterior (1999-2001) fan que es consideri com a unitat d'avaluació tant els SB analitzats des d'una perspectiva de conjunt com la seva incidència en el model pedagògic que afecta professorat i alumnat, encara que es prenguin en consideració les diferents biblioteques.

D'altra banda, el procés d'avaluació haurà de considerar tant les dimensions transversals dels SB (unitat i homogeneïtat dels mateixos SB) com les dimensions específiques de cadascun dels punts de servei o biblioteques.

Amb tot, les diferents dimensions de cada universitat poden fer variar la necessitat d'avaluar, a més dels SB en el seu conjunt, algunes unitats específiques (biblioteques).

Els comitès d'avaluació interns

- a) **El comitè de la universitat:** Constituït a cada universitat d'acord amb la seva pròpia decisió organitzativa.
- b) **El comitè dels SB:** L'experiència prèvia d'avaluació posa de manifest la importància de conjugar la representativitat amb l'operativitat del CAI. Així, d'acord amb els objectius i les finalitats de l'avaluació, es constituirà un comitè *ad hoc* que informará al comitè de la universitat i que assumirà la responsabilitat d'elaborar l'autoinforme. La implicació

d'agents significatius dels SB, dels àmbits de govern de la universitat, de la Direcció dels SB, de personal tècnic dels SB i de professorat i alumnat és un requisit indispensable per donar credibilitat al procés. A partir de l'experiència de processos anteriors es recomana la composició següent:

- vicerector/a, o persona en qui delegui;
- dos responsables acadèmics en l'àmbit de centre i/o titulació, en qualitat de professor usuari;
- director/a dels SB i tres professionals dels SB, i
- tres estudiants (un per cada cicle actual).

- c) **Les comissions (ponències) de centre, àmbit o àrea:** Les diferències en l'estructura dels SB i el volum d'unitats orgàniques usuàries dels SB fan que s'hagi de tenir en compte la possibilitat de nomenar ponències que permetin recollir, més enllà de la representativitat dels membres del CAI, l'opinió de tots els implicats.

Hi ha consens a admetre que les possibles diferències dins un SB són degudes, llevat de casos específics, a diferències de valoració entre els implicats (personal bibliotecari, professorat i alumnat) i no pas a diferències entre els diversos centres o biblioteques. És per això que pot ser més útil estendre la participació en forma de ponència, bo i mantenint la diferenciació de cadascun dels col·lectius (personal bibliotecari, professorat i alumnat). Per mitjà dels *representants* de cadascun dels col·lectius s'hauria d'organitzar i de canalitzar una participació més àmplia.

Els mecanismes de publicitat i participació

Per tal d'aconseguir un clima propici que elimini concepcions errònies sobre l'avaluació, és aconsellable:

- Distribuir un document breu sobre els objectius, el procés i els agents implicats en l'avaluació interna.
- Presentar a la comunitat dels SB, per part del responsable de la unitat tècnica d'avaluació juntament amb els membres del CAI, el procediment d'actuació, per tal que cadascú conegui en quin moment haurà de participar-hi.
- Donar publicitat a l'esborrany d'autoinforme (enviar-lo a facultats, escoles, departaments, etc.) amb prou antelació, per tal que s'hi puguin fer les consideracions pertinents.
- Promoure, des de la presidència del CAI, algunes reunions formals amb càrrecs acadèmics i representants de l'alumnat que permetin el diàleg directe sobre el contingut de l'autoinforme.

El suport als comitès d'avaluació interns

Assegurar la qualitat del procés d'avaluació interna exigeix fer un seguiment adequat d'aquest procés per mitjà d'accions com ara:

- La formació dels CAI. AQU Catalunya assumeix l'organització d'una jornada específica de presentació del projecte i també l'elaboració de material de suport pertinent.
- L'establiment, en col·laboració amb les unitats tècniques, d'un protocol de treball i comunicació entre els comitès interns i les unitats tècniques, com també d'una agenda de trobades durant el procés. Caldrà fer una atenció especial al compliment de les directrius que assegurin una qualitat adequada de l'informe d'avaluació intern.
- L'ofertament d'assessorament per part del personal tècnic o gestor d'AQU Catalunya en situacions de consideració especial.

L'informe intern

Malgrat que l'autoinforme és realitzat pel CAI, no s'ha d'oblidar que ha d'intentar recollir amb la màxima comprensivitat les múltiples perspectives de la realitat dels SB. Per tant, cal elaborar un primer esborrany d'informe que pugui ser sotmès a audiència pública, per tal que s'hi facin les al·legacions o matisacions que es considerin oportunes.

Els nivells d'informació de l'informe intern

L'obtenció d'informació constitueix el primer pas de tota avaluació. La naturalesa diversa dels objectes d'avaluació que cal considerar posa de manifest la necessària diversitat de les fonts d'informació amb les quals haurà de tractar el CAI. Aquesta diversitat implicarà, consegüentment, diferents nivells d'evidència en el suport dels judicis que s'emetin. Així, es pot aportar:

- Informació objectiva quantitativa o qualitativa documentada degudament.
- Informació documentada però basada en opinions de diferents agents de la comunitat.
- Inferències i judicis de valor del mateix CAI basats en l'evidència de la informació i en les opinions recollides.
- Inferències i judicis de valor del mateix CAI basats en les seves pròpies opinions.



L'estructura de l'informe intern

A continuació es detallen les consideracions tècniques i metodològiques que el CAI hauria de tenir en compte per elaborar l'informe intern. El seguiment d'aquestes consideracions facilitarà i assegurarà la qualitat de la feina del CAI i permetrà assentar el procés d'avaluació extern sobre una base sòlida. Cal tenir present que el plantejament i l'estructura del procés d'avaluació pretenen fer convergir, en un mateix esquema d'anàlisi, les coincidències i les discrepàncies dels punts de vista intern i extern.

El gràfic següent és un exemple de com s'ha seguit el protocol d'avaluació de la guia interna:

Pregunta clau

3r PAS

0. El procés d'avaluació interna

En resum:
És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

Molt positiu	A	Positiu	B	Poc positiu	C	Gens positiu	D

1r PAS

Indicadors:

	a	b	c	d
0.1. Suport i col·laboració dels òrgans de govern de la universitat				
0.2. Actitud de la comunitat del SB respecte del procés d'avaluació				
0.3. Suport i col·laboració de la unitat tècnica d'avaluació				
0.4. Procés intern d'elaboració de l'informe				
0.5. Accions de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació				
0.6. Nivell de resposta de la comunitat en el procés				
0.7. Valoració global de l'informe intern				

2n PAS

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada
2. Canvis significatius en relació amb el procés d'avaluació anterior
3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors
4. Punts forts més significatius
5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents
6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

1r PAS: Valoració de cadascun dels indicadors que configuren l'apartat de la Guia

A partir de les dades/evidències disponibles per a cadascun dels indicadors, es farà la valoració amb algun dels judicis següents:

A = molt positiu / molt adequat / molt satisfactori

B = positiu / adequat / satisfactori

C = poc positiu / poc adequat / poc satisfactori

D = gens positiu / gens adequat / gens satisfactori

El desig d'objectivar els judicis de valoració del CAI a partir de comparar o de contrastar les evidències amb estàndards o valors prefixats i comuns a tots els SB i per a cadascuna de les categories i continguts de valoració és una fita difícil, que possiblement no es pot assolir totalment. Però cal no oblidar que un dels objectius de l'avaluació interna és el contrast amb les metes i els objectius propis.

El CAI haurà de tenir present quatre tipus de referents en el moment de decidir el judici que descriu més bé la realitat del SB:

1. Les **dades generals del sistema**, és a dir, la posició del SB amb relació al conjunt dels SB de Catalunya.
2. Les **dades d'evolució del SB** durant el darrer quinquenni, o qualsevol altre tipus de referent intern de la mateixa universitat.
3. Finalment, el **criteri del CAI o el validat per la comunitat avaluada** com a conseqüència d'un procés de consulta més o menys formal.

En aquest sentit, fóra convenient disposar dels referents per al conjunt dels SB de Catalunya, com a resultat del fet que, prèviament a l'inici del procés, cadascun dels SB aportés les seves evidències o la seva informació consensuades. Aquesta situació permetria al CAI disposar del mateix marc de referència que tindrien els CAE, en el cas que el procés es fes de manera simultània.

2n PAS: Visió comprensiva de la situació

El compliment dels punts següents permetrà al CAI elaborar un informe d'avaluació prou comprensiu que permeti, tant a la comunitat com al CAE, conèixer i comprendre la situació del SB i anar més enllà de la visió analítica del 1r PAS.

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada:
 - Per a cadascun dels aspectes o apartats avaluats, s'especificarà la disponibilitat i l'ús de l'evidència que ha servit de base per emetre els judicis del 1r PAS.
 - Així mateix, es valorarà la suficiència, la pertinència i l'adequació de l'evidència com a fonament de la valoració duta a terme.
2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni:
 - El caràcter cíclic del procés avaluatiu, com també la trajectòria del SB, aconsella prendre en consideració la descripció i la valoració de les variacions —canvis— i millores més destacades que s'han produït des de la darrera avaluació. El progrés assolit pot constituir una dada rellevant per integrar en la valoració de la situació actual del SB.
3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors:
 - En aquest apartat el CAI ha d'incloure totes aquelles consideracions que no ha pogut introduir en la valoració dels diferents indicadors que descriuen la situació d'un determinat aspecte o dimensió, pel fet d'haver-se hagut d'ajustar a uns referents o criteris predeterminats. Així el CAI pot mantenir la coherència del seu discurs **avaluatiu**.
4. Punts forts més significatius:
 - El CAI ha de recollir, de manera sintètica, aquelles situacions, pràctiques o realitats que representen els punts forts del SB; ha de trobar-ne les raons i fer un èmfasi especial en la possibilitat d'assegurar-ne la vigència o presència a mitjà termini.
5. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents:

- De la mateixa manera, la síntesi dels punts febles o deficiències observades, juntament amb les hipòtesis explicatives del perquè de la situació, representa una etapa obligatòria si es volen dur a terme les accions de millora oportunes.
- El CAI ha de ser prou explícit en la inclusió de tots aquells factors que considera que interactuen en el punt feble detectat. Cal tenir present que un diagnòstic assumit per la comunitat és un primer pas per minorar el dèficit.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi:

- Entre la fase de detecció de febleses i la de disseny d'accions concretes de millora hi ha un llarg camí. És un error tractar de dissenyar plans de millora sense haver passat per etapes com ara:
 - La validació de les febleses per part del CAE en el seu informe.
 - L'assumpció de l'informe final d'avaluació per part de la mateixa institució (universitat) com a requisit bàsic per donar suport a accions futures.
 - La presa de contacte amb els requisits tècnics del disseny del pla de millora. Cal no oblidar que aquest pla representa el punt de partida per a un procés de seguiment.
- En aquest sentit, és pertinent que el CAI expressi i sotmeti a consideració de les diferents audiències les possibles línies d'actuació que s'haurien d'adoptar per resoldre o minorar les febleses detectades. D'aquesta manera es pot valorar un primer nivell de coherència entre la situació present i les estratègies proposades i les prioritats indicades per arribar a la situació desitjada.¹

3r PAS: Judici global sobre l'apartat avaluat

El CAI s'haurà de pronunciar, amb una valoració global, sobre cadascun dels apartats que es consideren a la Guia. D'aquesta manera s'integren l'especificitat (indicadors) i la comprensivitat (apartats) per poder generar una visió global del **perfil de la qualitat del SB**. La tipologia de judicis proposats és la resultant de la combinació de dos criteris: el de la fortalesa o debilitat de la situació present i el de l'actitud de l'organització davant d'aquesta situació.

Per bé que la qualitat del SB és important en un moment determinat, es pot considerar encara més important l'actitud proactiva en la recerca de solucions als dèficits i en el manteniment dels punts forts. En un moment d'incertesa i de canvis accelerats, la capacitat d'adaptació i de resposta d'una organització és un valor d'alta consideració.

¹ Vegeu: *Marc General per a l'establiment, el seguiment i la revisió dels plans de millora*. AQU Catalunya, 2005

5. Avaluació externa

Consideració general

L'experiència anterior d'avaluació transversal dels SB de les universitats públiques catalanes (1999-2001) constitueix un actiu important en aquesta segona ocasió, atès que una bona part del procediment ja és conegut. Això no obstant, cal no oblidar que tot plantejament d'avaluació té una funció pedagògica, és a dir, pretén avançar i sotmetre a consideració determinades situacions de les quals, possiblement, no es disposi de totes i cadascuna de les evidències necessàries per fonamentar-ne la valoració.

L'experiència de la primera tanda d'avaluacions dels SB ha posat de manifest l'avenç produït a les universitats catalanes, gràcies a l'esforç de les unitats tècniques i d'altres serveis de gestió, pel que fa a la quantitat i qualitat de les evidències amb què van treballar els comitès d'avaluació. Cal esperar que es produeixi un nou progrés davant del repte d'haver de donar resposta a noves demandes.

D'altra banda, no serà possible respondre a certs requeriments de la metodologia proposada sense generar un clima de confiança i de col·laboració mútua i sense assumir la necessitat d'assolir consensos en aspectes no definits o concretats a l'inici d'aquest procés.

Punts d'atenció especial

Els canvis metodològics introduïts, juntament amb el caràcter transversal de l'avaluació i la participació dels SB de les universitats privades sense experiència prèvia, aconsellen definir algunes singularitats d'aquest procés d'avaluació. Tot seguit s'especifiquen.

Els referents (dades quantitatives)

Es considera útil i necessari que, al costat de la informació pròpia de cada SB, cada CAI disposi també de la informació de la totalitat dels SB de Catalunya. Cada SB assumeix el compromís de facilitar a la resta de SB la informació (taules de dades) consensuada, a fi de poder disposar de referents que li permetin "valorar la seva posició en el conjunt del sistema".

Pel que fa a l'origen de les dades, s'ha considerat més operatiu, pera a la majoria d'indicadors, seguir el format establert per REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas).

D'altra banda, en el cas d'inexistència de dades, és preferible indicar-ho amb "nd" (no disponible) més que no pas recórrer a dades estimades.

Els comitès d'avaluació externs

L'avaluació externa pren una rellevància especial en la metodologia proposada. Experimentar l'adequació i la funcionalitat d'un comitè d'avaluació extern transversal (CAET) és un objectiu molt significatiu d'aquest procés. Així, l'estructura de l'avaluació externa s'articularà de la manera següent:

- Es nomenarà un únic CAET que, sota una única presidència, serà el responsable de l'avaluació de cada SB i del CBUC, com també de la redacció de l'informe final transversal del sistema. Es persegueix una unitat de criteri i, en conseqüència, la màxima homogeneïtzació possible en les avaluacions de cadascun dels SB.
- En la composició del CAET es consideraran els criteris següents:
 - Acadèmics de prestigi reconegut i amb experiència prèvia en avaluació.
 - Professionals dels SB amb experiència en processos d'avaluació.
 - Metodòlegs amb coneixement ampli de la metodologia d'avaluació i experiència en diverses avaluacions prèvies. Correspon al metodòleg la supervisió tant del procés d'avaluació com de la redacció de cadascun dels informes d'avaluació.
- El nombre de membres del CAET serà el mínim possible, però dependrà de la disponibilitat de temps dels seus components. En tot cas, s'intentarà assegurar una certa continuïtat amb la presència de no més de dos o tres metodòlegs.
- Dins el CAET s'articularan diferents comissions (les mínimes possibles) que actuaran a manera de comitès externs en cadascun dels SB. En aquests CAE s'assegurarà al màxim la presència de membres que hagin participat en l'avaluació d'altres SB.
- Es posarà un èmfasi especial en la formació del CAET pel que fa als aspectes diferencials de la metodologia que cal emprar. Així, es planifiquen dos moments:
 - Presentació i anàlisi de la metodologia d'avaluació, amb els objectius següents:
 - Acordar i generar referents específics.
 - Debatre i decidir criteris d'actuació i de coordinació de les comissions dins el CAET.
 - Debatre i concretar el desenvolupament de la visita *in situ*, i explicitar consideracions o suggeriments que el CAI ha de tenir presents.
 - Anàlisi dels informes d'avaluació interna i preparació de la visita, amb els objectius següents:
 - Conèixer la valoració del procés d'avaluació interna.
 - Fer un seguiment de l'anàlisi i la valoració dels informes interns.
 - Determinar possibles aclariments o concrecions a les evidències aportades o bé sol·licitar-ne de noves.

- Fixar les preguntes clau que cal plantejar a les audiències durant la visita.

L'informe final

Considerant la tipologia i la naturalesa de la informació i de les dades que calen en el procés d'avaluació intern i extern, l'ús de referents (no utilitzats en el procés anterior) i el nou format d'explicitació dels judicis avaluatius, sembla aconsellable adoptar una actitud de prudència a l'hora de definir *a priori* el format i el contingut de l'informe final d'avaluació. Es considera oportú assenyalar alguns punts que poden orientar possibles decisions:

- **Informe públic dels SB**

Tal com estableixen els estatuts d'AQU Catalunya, l'informe final haurà de ser aprovat per la Comissió d'Avaluació de la Qualitat. Prèviament, el format i el contingut hauran de ser objecte de diàleg entre les parts, prenent en consideració la fiabilitat i la validesa de les evidències recollides, les valoracions realitzades i també el grau d'acompliment de les directrius del procés d'avaluació que conté la Guia.

L'experiència passada, en un marc de decidida col·laboració i de compromís amb el rigor per part de les universitats catalanes i AQU Catalunya, és un argument prou sòlid per augurar que la decisió sobre l'informe final donarà un resultat idèntic. En tot cas, està assegurada la continuïtat del conjunt d'informació sistematitzada que sobre cada SB es va incloure a l'*Informe 2001*.

- **Informe públic sobre el CBUC**

De manera anàloga, l'informe públic sobre l'avaluació del CBUC respondrà a les directrius que estableix la Guia.

Proposta de programa de visita dels comitès d'avaluació externs (CAE) dels Serveis Bibliotecaris

Dia	Horari	Activitat
Dia 1	17 – 20 h	Sessió de treball del CAE
Dia 2	9 – 9.30 h	Rebuda al Servei Bibliotecari (SB)
	9.30 – 11 h	Reunió amb el comitè d'avaluació intern (CAI)
	11.30 – 12.30 h	Reunió amb l'equip de Direcció del SB i amb responsables de la universitat (vicectors de Recerca, de Docència)
	12.30 – 13.30 h	Reunió amb els equips directius dels departaments i amb grups de recerca
		Dinar
	16 – 17.30 h	Reunió amb usuaris: professorat (docència i recerca)
	17.30 h	Visita a les instal·lacions
	19 – 20 h	Sessió de treball del CAE
Dia 3	9 – 10.30 h	Reunió amb personal bibliotecari: tècnics, informàtics i resta de PAS
	10.30 – 12 h	Reunió amb usuaris: estudiants (1r, 2n i 3r cicle)
	12 – 13 h	Audiència pública
		Dinar
	15.30 – 16.30 h	Sessió de treball del CAE (preparació de l'informe oral)
	17 h	Informe oral preliminar del CAE al CAI
Nota: Aquest horari és indicatiu, cada universitat el pot ajustar segons la dimensió del SB.		

II. Protocol d'avaluació

SUMARI		
0.	El procés d'avaluació interna	21
1.	La biblioteca dins la universitat	22
	1.1. El marc normatiu	22
	1.2. La planificació estratègica	23
	1.3. Cap a la transformació del SB	24
	1.4. Les relacions del SB amb el CBUC	25
2.	Eixos bàsics d'actuació	26
	2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge	26
	2.2. En relació amb la recerca	27
	2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC	28
	2.4. En relació amb la cooperació i la innovació	29
3.	Organització, gestió i processos	30
	3.1. Organització del SB	30
	3.2. Processos del SB	31
	3.3. Gestió de la participació i la comunicació	32
4.	L'assegurament de la qualitat	33
	4.1. Estructura i organització	33
	4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)	34
	4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris	35
5.	Recursos	36
	5.1. Personal	36
	5.2. Instal·lacions	37
	5.3. Fons	38
	5.4. Pressupost	39
6.	Resultats	40
	6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat	40
	6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB	42
	6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei	45

0. El procés d'avaluació interna

Qüestió clau

És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

Molt positiu	A	Positiu	B	Poc positiu	C	Gens positiu	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu en quina mesura el procés d'avaluació ha assegurat la qualitat de l'informe intern.

Aquest apartat apareix a la Guia com a primer punt per donar una estructura lògica a l'informe d'avaluació interna. Tot i així, el tractament s'hauria de dur a terme en acabar l'autoavaluació, perquè representa la reflexió final del CAI sobre **el procés de l'avaluació interna i el producte final**, l'autoinforme d'avaluació. Aquest apartat és una peça clau per contextualitzar i validar el contingut del document i per preparar adequadament el procés d'avaluació externa.

Es proposa que el CAE reflexioni sobre els aspectes següents:

- El suport i la col·laboració que el CAI ha obtingut dels òrgans de govern i dels serveis relacionats amb l'avaluació (en especial, de les unitats tècniques).
- L'actitud de la comunitat davant del compromís d'avaluar.
- El suport i la col·laboració de la unitat tècnica d'avaluació.
- El procés d'elaboració de l'autoinforme d'avaluació (el treball dut a terme pel CAI).
- Les accions de difusió de l'autoinforme i els resultats, pel que fa a la participació i la qualitat de les aportacions.
- El nivell de resposta de la comunitat en el procés.
- El document mateix (autoinforme).
- Les valoracions individuals (anònimes) de cada membre del CAI sobre cadascun dels indicadors suggerits. Aquest procediment té un interès especial.

L'estructura i el contingut de l'avaluació proposats en aquest apartat no han de representar un obstacle perquè el CAE faci tots els aclariments, les precisions o les ampliacions que cregui convenients. La proposta de metaavaluació que es fa del procés intern ha de ser completa. Cal tenir present que el procés posterior de **planificació de les accions de millora** ha de tenir assegurada la qualitat del punt de partida: l'avaluació interna.

1. La biblioteca dins la universitat

1.1. El marc normatiu

Qüestió clau

El marc normatiu actual és adequat i útil en relació amb els objectius i les funcions del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest primer apartat fa referència a l'adequació del marc normatiu del funcionament del SB d'acord amb els reptes i els objectius dels SB.

La valoració del CAE sobre el marc normatiu ha de prendre en consideració:

- La perspectiva dels usuaris (alumnat i professorat).
- La perspectiva dels professionals del SB.
- La perspectiva organitzativa i de relacions del SB amb la universitat.

És obvi que l'evidència o la informació que el CAE ha de considerar hauria d'estar documentada adequadament, i forma part d'un annex que posteriorment estarà a la disposició del CAE (per exemple, reglament de biblioteca, catàleg de serveis, etc.).

Així mateix, el CAE ha de valorar el nivell de publicitat i coneixement que d'aquest marc normatiu tenen els diferents agents implicats.

1.2. La planificació estratègica

Qüestió clau

És adequat el pla estratègic del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a la planificació estratègica tant de la universitat com del mateix SB.

La valoració del CAE sobre la planificació estratègica ha de prendre en consideració:

- El pla estratègic de la universitat, la participació del SB en la seva definició i les referències que el pla estratègic pugui fer sobre el SB.
- El pla estratègic del mateix SB, la seva coherència amb els objectius de la universitat i els seus mecanismes de revisió i seguiment.
- Altra documentació relativa a la planificació i el seguiment d'objectius.
- El nou context creat per la informació electrònica.

Cal tenir present la possibilitat de la planificació basada en objectius anuals, ja sigui com una possible alternativa en absència d'un pla estratègic o bé com a reforç del pla estratègic en el cas que sí que n'hi hagi.

En aquest context el CAE ha de considerar, en la seva política estratègica, el plantejament de l'Espai europeu d'educació superior. Així mateix, s'ha d'interrogar sobre mecanismes de participació i eficàcia dels diferents estaments de la comunitat en la definició dels objectius del SB. En definitiva, el CAE ha d'identificar els punts forts i febles de la planificació estratègica.

1.3. Cap a la transformació del SB

Qüestió clau

És adequada la posició del SB davant dels reptes de transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'Espai europeu d'educació superior?

Molt adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
---------------	---	----------	---	--------------	---	---------------	---

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a la transformació que el SB ha de dur a terme per tal d'adaptar-se als requeriments que planteja, d'una banda, la introducció de les noves tecnologies de la informació i la comunicació, i també els enfocaments de l'ús dels recursos documentals en el procés d'aprenentatge i de recerca, i, de l'altra, l'adaptació a l'Espai europeu d'educació superior.

Així, segons la seva política estratègica, la universitat pot plantejar l'adaptació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la recerca, per bé que no és l'única opció. Sigui quina sigui l'opció que el SB adopti, es demana la necessària implicació de tots els agents de la comunitat universitària i no únicament del SB.

La valoració del CAE sobre aquest punt ha de prendre en consideració:

- En quina mesura els objectius de transformació i integració de serveis són coneguts i acceptats.
- El nivell de suport institucional en aquest procés.
- La reflexió sobre els recursos humans i tècnics per afrontar aquest canvi.
- La formació del personal.
- El nivell de desenvolupament de les TIC a la universitat o al SB.

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

Qüestió clau

És satisfactòria la integració del SB en el marc del CBUC perquè ha representat una potenciació i una millora dels serveis oferts pel SB?

Molt satisfactòria	A	Satisfactòria	B	Poc satisfactòria	C	Gens satisfactòria	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència al valor afegit que representa la relació del SB amb el CBUC (Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya). Així, el CAE ha de reflexionar sobre el valor afegit que la cooperació aporta a dimensions com ara la millora de l'accessibilitat a la informació (catàleg col·lectiu, préstecs interbibliotecaris), l'adaptació envers la biblioteca digital (contractacions, dipòsits electrònics) o el foment de la innovació (mesures i programes per a formació, estudis, traduccions, etc.).

Aquesta és una dimensió d'una significació especial en aquest procés d'avaluació, atès que un dels principis que l'inspiren és la cooperació interuniversitària dels SB. A més, el mateix CBUC és objecte d'avaluació.

Tal com hem destacat a l'apartat 1.3, caldrà contextualitzar la valoració de l'adaptació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació, d'acord amb quina sigui la política estratègica de la universitat en aquest punt.

La valoració del CAE sobre aquest aspecte ha de prendre en consideració:

- Com es formalitza la cooperació del SB amb el CBUC.
- En quina mesura tots dos comparteixen objectius.
- Els mecanismes de seguiment de les relacions entre el SB i el CBUC.

En aquest context el CAE ha de reflexionar, per exemple, sobre la política de compres consorciades.

2. Eixos bàsics d'actuació

2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

Qüestió clau

És satisfactòria l'adequació del SB al procés d'ensenyament-aprenentatge?

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a les relacions del SB en el procés d'aprenentatge, ja sigui guiat pel professorat o aprenentatge autònom. Així, el CAE ha de prendre en consideració:

- La cooperació entre personal bibliotecari i professorat en el procés d'aprenentatge.
- L'existència de mecanismes que assegurin una planificació adequada (bibliografia, compra de fons recomanats en programes docents).
- La política del SB envers la promoció de l'autoaprenentatge.
- La visió dels estudiants sobre la necessitat de consultar diferents tipus de fonts documentals, la disponibilitat de recursos al seu abast, el grau d'ús de les tecnologies de la informació (cerques per Internet per fer treballs, etc.).
- Els serveis adreçats a l'estudi a distància.

2.2. En relació amb la recerca

Qüestió clau

És satisfactòria l'adequació del SB a la recerca de la institució?

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'actuació del SB en la política de recerca de la institució. La valoració del CAE sobre la recerca ha de prendre en consideració:

- La cooperació entre personal bibliotecari i professorat en la política de recerca.
- La política del SB en la difusió del coneixement a les empreses.

En aquest context és oportú reflexionar sobre l'actuació del SB per informar el personal de recerca sobre els nous materials bibliogràfics, la disponibilitat dels fons per a les línies de recerca operatives dins la universitat, la disponibilitat de la bibliografia dels programes de doctorat, els mecanismes existents per conèixer les demandes del professorat, etc. En definitiva, el CAE ha de fer un diagnòstic dels punts forts i febles de l'actuació del SB en la política de recerca de la institució.

2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC

Qüestió clau

És satisfactòria l'adequació de l'impuls (evolució) i l'orientació de la biblioteca digital?

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació de l'impuls i l'orientació de la biblioteca digital com a conseqüència de la utilització intensiva de les TIC i l'aparició de la informació digital. La valoració del CAE sobre aquest punt ha de prendre en consideració:

- En quina mesura el SB integra informació i serveis digitals.
- En quina mesura hi ha informació i disponibilitat i es fomenta la consulta de la biblioteca digital.
- En quina mesura s'identifiquen i s'integren els objectius de la biblioteca digital.
- Les dades sobre documentació electrònica disponible i d'ús de la biblioteca digital.

Això no obstant, més que no pas sobre l'accessibilitat, resulta més substancial reflexionar sobre la quantitat i qualitat de la informació digital disponible, ja que és un dels principals indicadors de la qualitat del SB. Així, resulta del tot pertinent reflexionar sobre la informació electrònica (llibres, revistes i bases de dades). Altres recursos que cal considerar són:

- Guies temàtiques o recursos lliures agrupats que es posen a la disposició dels usuaris.
- Captació d'informació digital de la universitat (tesis, *preprints*, materials docents) en dipòsits electrònics propis o cooperatius.
- Serveis de recerca federada de recursos electrònics.

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

Qüestió clau

És satisfactòria l'adequació de la política de cooperació i innovació del SB?

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i describiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació de la política de cooperació i innovació del SB. Els objectius de les pràctiques cooperatives són augmentar la informació digital disponible, afrontar els reptes del nou entorn i fomentar l'ús dels recursos electrònics aprofitant les economies d'escala que comporta la cooperació.

La política de cooperació i innovació no s'ha de restringir únicament als reptes de la integració a l'Espai europeu d'educació superior, sinó que també ha de considerar la biblioteca digital, la catalogació de fons de biblioteques dins l'àrea territorial de la universitat o la cooperació amb la resta de biblioteques no universitàries del seu context (biblioteques públiques, centres d'ensenyament, etc.). En certa manera aquest apartat és complementari de l'1.4, que tracta de les relacions del SB amb el CBUC. Així, el CAE haurà de dedicar aquest apartat a tota la política de cooperació i innovació que el SB dugui a terme al marge del CBUC.

La valoració del CAE sobre aquest punt ha de prendre en consideració:

- Quin és el context de la política de cooperació i innovació dins la mateixa universitat.
- El valor afegit per al SB de les accions de cooperació i innovació en què participa.

D'altra banda, el CAE haurà d'indicar a la taula de dades quantitatives bàsiques els projectes de cooperació i/o d'innovació en què el SB està implicat. És important fer la distinció segons si els projectes són d'àmbit local, regional, estatal o internacional. Aquesta mateixa distinció s'haurà de dur a terme pel que fa a la difusió de l'activitat de cooperació i innovació.

3. Organització, gestió i processos

3.1. Organització del SB

Qüestió clau

L'organització del SB és adequada als objectius definits?

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'organització interna del SB. Així, la valoració del CAE sobre l'organització ha de prendre en consideració:

- L'adequació de l'organigrama i les responsabilitats de cada unitat o servei.
- La capacitat de flexibilitat o d'adaptabilitat de la mateixa organització.
- La capacitat de l'organització per revisar els processos i proposar millores.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre l'assignació del personal a les diferents unitats, l'adequació de les dependències funcionals i orgàniques, l'existència de reunions informatives i de planificació, i l'existència de grups de treball que examinin els processos seguits i en determinin les millores. En definitiva, el CAE ha d'identificar els punts forts i febles de l'organització del SB.

Cal tenir en compte el nivell de flexibilitat (pel que fa referència a canvis de llocs de treball, polivalència del personal, flexibilitat horària), l'autonomia de les unitats, la responsabilitat dels processos clau, etc.

3.2. Processos del SB

Qüestió clau

Són adequats els processos del SB?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació dels principals processos del SB (per exemple, adquisició de documents, catalogació, préstec, formació d'usuaris, etc.). Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- La identificació, documentació i gestió correcta dels processos principals.
- Les responsabilitats dins de cada procés.
- La definició d'indicadors d'eficàcia o d'eficiència de cada procés o, si més no, dels processos clau.
- La gestió de processos com a eina de millora.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre si la informació referent als processos es fa servir en la presa de decisions, la integració de les demandes dels usuaris, l'adequació dels sistemes d'arxiu de dades, el foment de l'ús de la biblioteca per part del professorat, els segments d'usuaris dels fons, etc.

Tenint en compte que un dels objectius principals del procés d'avaluació és la contribució del SB a la qualitat de l'aprenentatge, resulta pertinent la reflexió que proposen els indicadors 3.2.8 i 3.2.9 de la Guia d'avaluació interna, en el sentit de sotmetre a la consideració del professorat i dels responsables de cada àmbit l'ús que l'alumnat fa del SB, de la bibliografia per àmbits temàtics o de la que ha estat recomanada a la guia docent.

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

Qüestió clau

És adequada la gestió de la participació i la comunicació del SB?

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència, d'una banda, a l'adequació de la gestió de la participació, especialment en el si de la Comissió de Biblioteca de la universitat, i, de l'altra, a la política de comunicació del SB amb els usuaris dels seus serveis.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- La Comissió de Biblioteca de la universitat (i les comissions de centres, campus o àrees) com a punt de referència de la participació dels usuaris en el SB.
- Les accions de comunicació del SB amb els usuaris (per exemple, mecanismes com són la pàgina web, fullets o cartes de serveis, i també accions adreçades a usuaris específics com ara facultats, grups de recerca, estudiants, etc.).

En aquest context el CAE ha de reflexionar sobre les relacions directes que la Direcció i els responsables del SB estableixen amb els usuaris (objectius, freqüència).

4. L'assegurament de la qualitat

4.1. Estructura i organització

Qüestió clau

Són adequades l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat del SB?

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Gens adequades
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

En aquest apartat el CAE ha de reflexionar sobre l'existència de mecanismes d'assegurament de la qualitat del servei ofert per la biblioteca.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- La identificació, la documentació i la gestió correcta dels mecanismes d'assegurament de la qualitat.
- La implicació dels agents dins el procés.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre si l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat responen a les necessitats de millora del SB, i també sobre els seus criteris i procediments de revisió.

El SB hauria de tenir establerts i formalitzats els mecanismes d'assegurament de la qualitat. Que hi hagi informació suficient, fiable i vàlida que acrediti el sistema de qualitat del SB representarà un referent per a la "credibilitat" en el context de l'Espai europeu d'educació superior.

El CAE també haurà de fer una valoració sobre els resultats de les experiències d'aplicació dels mecanismes i els seus procediments de revisió.

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

Qüestió clau

És satisfactori el nivell d'adequació dels mecanismes per fer el seguiment dels plans de millora resultants dels processos d'avaluació del SB?

Molt satisfactori	Satisfactori	Poc satisfactori	Gens satisfactori
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació dels mecanismes per fer el seguiment dels plans de millora resultants dels processos d'avaluació del SB. Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- La identificació, la documentació i la gestió correcta dels plans de millora.
- L'establiment de mecanismes per al seguiment i l'avaluació dels plans de millora.
- La implicació dels agents dins el procés que puguin aportar elements de reflexió al procés de seguiment i assegurament de la qualitat.
- El seguiment dels resultats del procés d'avaluació anterior.

En relació amb l'indicador 4.2.7 de la Guia d'avaluació interna, que hi hagi informació suficient, fiable i vàlida que acrediti el sistema de qualitat del SB representarà un referent d'importància capital per a la "credibilitat" en el context de l'Espai europeu d'educació superior.

A més, s'haurà de fer un seguiment dels resultats del procés d'avaluació anterior i destacar els principals canvis en el SB respecte de la situació inicial (resultats de l'avaluació de 1999).

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

Qüestió clau

Són adequats els mecanismes de què disposa el SB per conèixer la satisfacció dels usuaris?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

En aquest apartat el CAE ha de reflexionar sobre l'existència d'eines per recollir la satisfacció dels usuaris amb el servei ofert pel SB.

El CAE haurà d'indicar si s'estableix una estratègia a escala de SB, tant per identificar les fonts necessàries com per implantar els mecanismes d'informació i de documentació corresponents. Amb tot, cal tenir present que a l'inici d'un procés d'avaluació no és el moment de posar en marxa aquests mecanismes, en el cas que se'n constati la inexistència.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- El paper del SB i d'altres agents a l'hora de dissenyar, fer el seguiment i avaluar els mecanismes de satisfacció dels usuaris.
- L'adequació de les eines emprades per recollir la satisfacció dels usuaris (informes de reclamacions, bústies de suggeriments, sistemes de documentació dels processos d'informació i de comunicació, etc.).

Nota: Com ja s'ha indicat, aquest apartat fa referència als mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris, mentre que el nivell de satisfacció s'avaluarà en el punt 6.2 d'aquest protocol.

5. Recursos

5.1. Personal

Qüestió clau

Són adequats, en nombre i qualificació, els recursos humans de què disposa el SB per tal d'assolir els seus objectius?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació del personal per poder assolir de manera satisfactòria els objectius del SB.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- L'adequació de la tipologia i la distribució del personal d'acord amb els objectius del SB i els serveis que cal oferir.
- L'existència d'una política adequada de formació, d'una política d'especialització o polivalència i d'uns mecanismes d'avaluació del personal.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre la definició dels perfils professionals per a cada lloc de treball, els objectius de dotació de personal d'acord amb allò explicat al pla estratègic, i la política de promoció (criteris, pertinència i factibilitat).

Pel que fa a la política de formació, el CAE ha de considerar també mecanismes complementaris o alternatius, com ara formació en cascada, congressos, conferències, lectures, etc., i l'existència de mecanismes per comprovar l'eficàcia de les accions formatives. És important tenir en compte els coneixements del personal sobre les TIC.

Finalment, cal descriure la implicació, satisfacció i motivació del personal tot valorant, per exemple, l'existència de reunions periòdiques, els mecanismes de comunicació interns, el clima laboral del SB, etc. En definitiva, el CAE ha de fer un diagnòstic dels punts forts i febles de la política de personal del SB. En l'argumentació del CAE caldria diferenciar el personal de suport informàtic des del punt de vista micro i macro.

5.2. Instal·lacions

Qüestió clau

Són adequats, funcionals, confortables i accessibles els espais i les instal·lacions que el SB posa a l'abast dels usuaris?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació de les instal·lacions que el SB posa a l'abast del seu personal i dels usuaris. En els casos en què les instal·lacions del SB englobin més d'un centre, caldrà fer les consideracions pertinents sobre les diferències entre les diverses biblioteques.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- L'adequació dels espais a les necessitats dels usuaris.
- Els mitjans tecnològics que el SB posa a l'abast dels usuaris.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre quina valoració (satisfacció) fan els usuaris de les instal·lacions i el seu manteniment, sobre els horaris d'obertura, sobre la funcionalitat i ergonomia dels llocs de treball, tant del personal del SB com dels usuaris, sobre com es detecten les necessitats de noves tecnologies i sobre l'adequació de les instal·lacions a persones amb discapacitat. Per tant, el CAE ha de fer un diagnòstic dels punts forts i febles de les instal·lacions del SB.

Atesa la importància creixent de la seguretat en les instal·lacions, la valoració de l'indicador 5.2.10 de la Guia d'avaluació interna hauria de tenir present tant l'estat material de les instal·lacions com l'existència d'un pla de seguretat i prevenció de riscos.

Complementàriament, poden ser interessants els referents que apareixen en el *Marc general per a l'avaluació dels serveis, les instal·lacions i els equipaments a l'abast dels estudiants*, editat per AQU Catalunya.

5.3. Fons

Qüestió clau

Els fons que el SB posa a l'abast dels usuaris són adequats a les seves necessitats?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriviu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència a l'adequació dels fons del SB a les necessitats dels usuaris.

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- L'adequació de la política d'adquisicions.
- L'adequació de la política de col·lecció per mantenir una coherència dels fons existents.
- L'adequació dels fons existents a les necessitats docents i de recerca de la universitat.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni sobre el procés de decisió d'adquisició de fons (monografies, revistes, bases de dades, audiovisuals i suport no llibre), a fi d'assegurar la qualitat i la pertinència dels fons, evitar duplicitats, aconseguir el cost d'adquisició més baix, una tramitació ràpida, uns subministradors adequats, etc. També ha de reflexionar sobre com es complementa l'adquisició de fons amb la política d'intercanvis i donatius.

El CAE també ha de valorar si hi ha desigualtats significatives entre àrees o centres, el ritme d'adquisicions del darrer quinquenni i si es coneix el nombre de demandes insatisfetes.

Així mateix, és oportú reflexionar sobre la política d'adquisicions en relació amb les noves titulacions, els grups consolidats de recerca, les col·leccions especials, etc.

Finalment, caldria valorar, per àrees o centres, el volum de monografies per estudiant i per professor i el volum de revistes vives per professor. En definitiva, el CAE ha de fer un diagnòstic dels punts forts i febles dels fons del SB.

5.4. Pressupost

Qüestió clau

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Gens adequat
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació dels indicadors, i les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades. Recordeu de tenir en compte els indicadors de la Guia d'avaluació interna que el CAI ha utilitzat per valorar aquest apartat.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i describiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

El contingut que s'ha d'avaluar en aquest apartat fa referència al pressupost de què disposa el SB. En aquest apartat és molt important assolir un consens en les definicions (funcionament, inversions, imputació dels costos indirectes de partides del capítol 2 i del capítol 6...).

Així, la valoració del CAE ha de prendre en consideració:

- L'existència d'una política d'inversions.
- L'adequació de la despesa en adquisicions per usuari.
- L'adequació de les partides pressupostàries disponibles per a adquisició segons tipologies documentals.
- L'adequació de les partides pressupostàries disponibles destinades a equipaments tecnològics i funcionament.

En aquest context és oportú que el CAE reflexioni per tal de fer un diagnòstic dels punts forts i febles del pressupost del SB.

6. Resultats

6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat

Qüestió clau

La tipologia de serveis oferts i el volum de prestacions són adequats al volum i a les necessitats dels usuaris?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D

1. Valoreu la situació de les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

Consultes i préstecs

La taula de dades quantitatives bàsiques permet distingir entre consultes en sala, consultes de biblioteca digital i préstecs. La valoració hauria de considerar tant la pròpia evolució com la situació del SB en relació amb el conjunt del sistema.

Indicadors de referència:

- Ús presencial: nombre d'entrades dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu la taula 44 de *l'Informe 2001. Procés d'avaluació de la qualitat del sistema universitari a Catalunya. Volum II. Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris*).
- Consultes de biblioteca digital: nombre de consultes de biblioteca digital dividit pel nombre d'usuaris potencials (N).
- Préstecs: nombre de préstecs dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu *l'Informe 2001*).
- Ús de consultes: sumatori de consultes en sala, consultes de biblioteca digital i préstecs dividit pel nombre d'usuaris potencials (N).

Formació d'usuaris

Les dades de la taula de dades quantitatives bàsiques són les evidències per emetre la valoració dels indicadors 6.1.7 i 6.1.8 de la Guia d'avaluació interna considerant dos

aspectes: el volum d'usuaris que ha rebut formació i la intensitat d'aquesta formació d'acord amb les necessitats dels usuaris. És obvi que la valoració cal fer-la per al període avaluat en la seva globalitat. Es pot considerar que aquest període representa aproximadament el temps de formació d'una cohort.

Indicadors de referència:

- Extensió de la formació: nombre total d'estudiants assistents a cursos dividit per la mitjana d'usuaris potencials en el període (M).
- Intensitat de la formació: nombre total d'hores per estudiant impartides dividit pel nombre total d'estudiants assistents a cursos de formació.

Altres serveis

Considerant la diversa oferta de possibles serveis dels diferents SB que no han estat inclosos en indicadors anteriors, resulta convenient que el CAE descrigui breument quins són els que ha pres en consideració a l'hora d'emetre'n la valoració. D'acord amb la lògica establerta, s'haurien d'aportar les dades que fan referència a l'ús i a la satisfacció d'aquests serveis.

Fons

La taula de dades quantitatives bàsiques permet disposar d'informació diferenciada per a cadascun dels tipus de fons (monografies i revistes en paper, monografies i revistes digitals i bases de dades).

Sembla adequat no distingir entre la disponibilitat en paper i en suport digital per a l'establiment dels indicadors de referència de disponibilitat total. Tanmateix, sí que convé fer-ne la distinció a l'hora de valorar la tendència dels increments, considerant la seva relació amb els objectius de transformació del SB.

Indicadors de referència:

- Disponibilitat de monografies: nombre de monografies dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Disponibilitat de revistes: nombre de revistes vives dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Noves adquisicions en paper: nombre total de noves adquisicions en paper dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Noves adquisicions per a la biblioteca digital: nombre total de noves adquisicions per a la biblioteca digital dividit pel nombre d'usuaris potencials (M).
- Orientació de fons: nombre total de noves adquisicions en paper dividit pel nombre total de noves adquisicions per a la biblioteca digital.

6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB

Qüestió clau

El nivell de satisfacció dels usuaris i del personal del SB és adequat i compleix les expectatives dels responsables acadèmics i del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>

1. Valoreu la situació de les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

En aquest apartat el CAE ha de tenir present la valoració que hagi fet sobre els mecanismes d'assegurament de la qualitat i, en concret, sobre els mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris i del personal del SB. Els punts forts i febles d'aquests mecanismes (moments, estratègies d'obtenció d'informació, tipologia d'audiències) han de servir per contextualitzar la valoració dels resultats que en aquest apartat es consideren.

D'altra banda, cal fer atenció a la possible distinció entre alumnat i professorat, com també entre diferents centres que, per la seva especificitat, poguessin demanar una anàlisi diferenciada. El CAE pot establir, si és el cas, les possibles diferències en la valoració.

Finalment, i llevat d'excepcions, el CAE no disposarà d'informació sistemàtica i comparable del procés d'avaluació anterior en relació amb la resta de SB. Per tant, les possibles evidències per fonamentar l'avaluació seran les provinents dels mecanismes establerts en el període 2001-2005.

Satisfacció amb el règim de serveis i instal·lacions

Els indicadors fan referència, d'una banda, a aspectes com ara satisfacció amb els dies d'obertura, els horaris, les condicions per a l'accés remot o la reglamentació dels préstecs, i, de l'altra, a aspectes associats a la funcionalitat o a la qualitat i el confort de les instal·lacions.

Satisfacció amb les prestacions rebudes

Indicadors de referència:

- Resposta a consultes tècniques i documentals.
- Promptitud en l'atenció a noves demandes de fons.
- Disponibilitat de fons en paper.
- Disponibilitat de fons en la biblioteca digital.

El primer d'aquests indicadors no té cap altre tipus d'evidència que la percepció subjectiva dels usuaris. En els altres tres es pot donar un cert contrast entre les dades objectives i la seva valoració realitzada a l'apartat 6.1 i la percepció de satisfacció dels usuaris. El CAE haurà de valorar si el nivell de satisfacció recollit està associat o no a la valoració emesa sobre l'eficàcia d'aquestes prestacions.

Satisfacció amb l'aprenentatge generat

Representa una novetat considerar aquests indicadors:

- Desenvolupament de competències d'informació i de documentació.
- Contribució del SB a l'aprenentatge autònom.

Al llarg del procés d'avaluació el CAE disposarà de prou elements per poder reflexionar sobre la seva posició estratègica com a facilitador de l'aprenentatge. En aquest sentit, i malgrat la dificultat d'obtenir evidències directes, resulta del tot pertinent que es proposi una reflexió sobre l'impacte del SB en la formació de l'alumnat.

Així, sembla obvi que per poder valorar aquest apartat cal la cooperació de professorat i professionals del SB, que puguin donar resposta a qüestions com ara:

- Coneix l'alumnat les fonts documentals del seu àmbit disciplinari?
- Coneix les estratègies de recerca documental?
- Fa servir diferents fonts documentals per a l'elaboració de treballs, projectes, etc.?
- Coneix i fa servir les diferents tecnologies per al registre de la informació?
- Posseeix criteris per avaluar la qualitat i la pertinència de la informació obtinguda?
- Partint dels indicadors d'ús del SB, es pot afirmar que l'alumnat és actiu i autònom en el seu aprenentatge?²

² Caldrà considerar les diverses tipologies d'alumnat (primer any, doctorat...), els diferents àmbits disciplinaris, etc.



Satisfacció del personal del SB amb la seva situació laboral

Des de la perspectiva de la gestió de la qualitat, els tres indicadors proposats a la Guia d'avaluació interna (6.2.9, 6.2.10 i 6.2.11), si bé parcials i subjectes a possibles ampliacions, són nuclears. El CAE podrà prendre com a element de comparació la possible informació obtinguda directament dels implicats a l'apartat de personal (5.1).

Satisfacció del personal del SB amb el compromís i la gestió institucional

Els dos indicadors proposats a la Guia d'avaluació interna (6.2.12 i 6.2.13) es poden considerar com una primera aproximació a una reflexió ponderada sobre la situació present de lideratge davant dels reptes de canvi o transformació que el SB ha d'abordar per satisfer les necessitats presents i futures.

6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei

Qüestió clau

El nivell d'eficiència del SB és adequat a les característiques de la institució i del mateix SB?

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Gens adequat
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Valoreu la situació de les evidències aportades en l'autoinforme i/o obtingudes durant la visita. Argumenteu, si és el cas, tant l'existència de discrepàncies en relació amb la valoració feta pel CAI com la suspensió del vostre judici per manca de qualitat de les evidències aportades.
2. Comenteu la valoració de la qüestió clau que heu realitzat i descriuiu-ne l'evolució durant els darrers anys.
3. Valoreu la direcció de les propostes de millora presentades en l'autoinforme i feu-ne, si ho considereu convenient, una possible prioritització o bé suggeriments per a noves accions de millora.

En aquest apartat el CAE ha d'integrar diferents indicadors per valorar els aspectes realment significatius, tot deixant de banda el risc d'atomitzar les valoracions atès que hi ha moltes dades disponibles.

Així, es proposa una aproximació a l'eficiència dels serveis prestats en considerar determinats costos en relació amb les prestacions del SB. Per aquesta raó el CAE disposa dels indicadors de referència del procés d'avaluació anterior i també de nous.

Per a cadascun dels cinc indicadors compostos o integrats (no s'ha d'entendre com una mera integració quantitativa) s'han identificat un conjunt d'indicadors de referència (vegeu l'*Informe 2001. Procés d'avaluació de la qualitat del sistema universitari a Catalunya. Volum II. Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris*).

Per emetre una valoració, el CAE haurà de prendre en consideració tant l'aspecte evolutiu de cadascun dels indicadors de referència com la posició d'aquests indicadors en el conjunt dels SB. Per tant, és aconsellable precisar, matisar o diferenciar possibles casos d'heterogeneïtat per al conjunt d'indicadors que fan referència a un aspecte determinat.

L'indicador 6.3.3 de la Guia d'avaluació interna (productivitat del sistema) fa referència a l'activitat presencial d'una biblioteca física. Tanmateix, hi ha molta activitat relacionada amb la biblioteca digital que malauradament no queda recollida en els indicadors referits a la biblioteca digital.

Disponibilitat de serveis

Es proposen cinc indicadors:

- Cost total del SB dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost de personal dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Nombre d'usuaris potencials dividit pel nombre total de personal del SB (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost d'adquisicions dividit pel nombre d'usuaris potencials (vegeu l'*Informe 2001*).
- Altres costos dividit pel nombre d'usuaris.

Ús de serveis

Es proposen quatre indicadors:

- Cost total del SB dividit pel nombre d'entrades (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost total del SB dividit pel nombre de préstecs (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost de personal dividit pel nombre d'entrades (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost de la biblioteca digital dividit pel nombre de consultes (N).

Productivitat del sistema

Es proposen quatre indicadors:

- Nombre d'entrades dividit pel cost de personal del SB (vegeu l'*Informe 2001*).
- Nombre de préstecs dividit pel nombre total de personal del SB (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost de personal dividit pel nombre de préstecs (vegeu l'*Informe 2001*).
- Nombre de consultes en sala dividit pel nombre total de personal del SB (N).

Gestió de recursos

Es proposen tres indicadors:

- Cost de personal dividit pel cost total del SB (vegeu l'*Informe 2001*).
- Cost d'adquisicions dividit pel cost total del SB (vegeu l'*Informe 2001*).
- Altres costos dividit pel cost total del SB.



Transformació/orientació del SB

Es proposen dos indicadors:

- Cost de la biblioteca digital dividit pel cost total d'adquisicions (M).
- Increment del cost de la biblioteca digital dividit per l'increment del cost total d'adquisicions (M).

Reflexió final

Tal com planteja el marc de referència de la Guia d'avaluació interna (apartat 2), el **principi de disponibilitat** (organització, recursos i serveis dels SB) i el **principi pedagògic**, que orienta el procés d'ensenyament-aprenentatge (aprenentatge autònom, desenvolupament de competències en documentació, etc.), són els principis que han de guiar les propostes de millora que ha d'elaborar el CAE.



III. Taules d'indicadors

Taula 1. Dades quantitatives bàsiques

Universitat:					
Dades quantitatives bàsiques					
	Cursos acadèmics				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
1. Usuaris					
1.1. Estudiants					
1.2. Professors (PDI)					
1.3. Personal d'administració i serveis					
1.4. TOTAL USUARIS POTENCIALS					
2. Hores i dies d'obertura					
2.1. Dies d'obertura anuals					
2.2. Hores d'obertura setmanals					
3. Locals					
3.1. Centres (nombre de biblioteques)					
3.2. Superfície (m ²)					
3.3. Punts de lectura					
4. Equipament					
4.1. Punts de lectura amb connexió a la xarxa					
4.2. Ordinadors en préstec					
4.3. Total d'ordinadors d'ús públic					
4.4. Punts de lectura amb reproductors diversos (microformes, vídeo, etc.)					
5. Fons					
5.1. Monografies					
5.1.1. Monografies en paper					
5.1.2. Monografies electròniques					
5.1.3. Monografies en paper ingressades el 2005					
5.1.4. Monografies electròniques ingressades el 2005					
5.2. Revistes					
5.2.1. Revistes vives en paper					
5.2.2. Revistes electròniques					
5.2.3. Nombre d'articles electrònics					
5.2.4. Col·leccions mortes					
5.3. Material no llibre					
5.3.1. Material no llibre ingressat el 2005					
5.4. Bases de dades					
5.5. Registres bibliogràfics					
5.5.1. Registres bibliogràfics informatitzats el 2005					
5.5.2. Registres bibliogràfics informatitzats totals					
5.5.3. Registres bibliogràfics no informatitzats					
6. Serveis					
6.1. Entrades					



6.2. Préstecs domiciliaris					
6.2.1. Préstecs de bibliografia recomanada					
6.3. Visites pàgina web biblioteca					
6.4. Consultes al catàleg					
6.5. Consultes en sala					
6.5.1. Consultes en sala de bibliografia recomanada					
6.6. Ús de recursos electrònics					
6.6.1. Monografies					
6.6.1.1. Nombre de cerques efectuades					
6.6.1.2. Nombre de monografies consultades					
6.6.2. Revistes					
6.6.2.1. Nombre de cerques efectuades					
6.6.2.2. Nombre d'articles baixats					
6.6.3. Nombre de consultes a bases de dades					
6.6.4. Nombre de consultes a altres recursos electrònics					
6.7. Formació usuaris					
6.7.1. Nombre de cursos					
6.7.2. Nombre d'assistents					
6.7.2.1. Assistents alumnat					
6.7.2.2. Assistents professorat					
6.7.3. Nombre d'hores de formació impartides					
7. Préstec interbibliotecari					
7.1. Préstecs sol·licitats per la biblioteca					
7.1.1. Reproduccions					
7.1.2. Documents originals en préstec					
7.2. Préstecs proveïts per la biblioteca					
7.2.1. Reproduccions					
7.2.2. Documents originals en préstec					
8. Personal					
8.1. Personal					
8.1.1. Personal bibliotecari					
8.1.2. Altre personal					
8.1.3. Becaris					
8.2. Cursos de formació de personal					
8.2.1. Nombre de cursos					
8.2.2. Nombre d'assistents als cursos					
9. Pressupost					
9.1. Cost d'adquisicions en suport paper					
9.1.1. Compra de monografies					
9.1.2. Subscripció a revistes					
9.1.3. Altres materials documentals					
9.2. Cost en informació electrònica					



9.3. Cost de personal					
9.3.1. Personal bibliotecari					
9.3.2. Altre personal					
9.3.3. Becaris					
9.4. Altres costos					
9.5. Cost total SB					
9.6. Pressupost total universitat					
9.6.1. Capítol 1, universitat					
10. Cooperació i innovació					
10.1. Nombre de projectes d'àmbit local					
10.2. Nombre de projectes d'àmbit estatal					
10.3. Nombre de projectes d'àmbit internacional					

Taula 2. Indicadors bàsics

Universitat: _____

Indicadors bàsics	Cursos acadèmics				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Indicadors de consultes i préstecs					
Entrades / usuaris potencials					
Consultes sala / nombre d'entrades					
Consultes bibliografia recomanada / total consultes sala					
Consultes biblioteca digital / usuaris potencials					
Préstecs / usuaris potencials					
Préstecs / estudiants					
Préstecs / professors					
Préstecs bibliografia recomanada / total préstecs					
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / usuaris potencials					
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / préstecs interbibliotecaris proveïts					
Visites al web / usuaris potencials					
Articles electrònics / professor					
Consultes al catàleg / usuaris potencials					
Consult. sala + consult. biblioteca digital + préstecs / usuaris potencials					
Indicadors de formació d'usuaris					
Assistents cursos formació: estudiants / mitjana usuaris potencials					
Hores de formació impartides / assistents cursos formació (estudiants)					
Indicadors de fons					
Monografies / usuaris potencials					
Revistes vives en paper / professor					
Revistes vives en format electrònic / revistes vives en format paper					
Revistes vives / usuaris potencials					
Indicadors de disponibilitat de serveis					
Cost de personal / usuaris potencials					
Cost adquisicions / usuaris potencials					
Despesa en revistes / professor					
Despesa en monografies / total adquisicions					
Altres costos / usuaris potencials					
Usuaris potencials / personal total SB					
Cost total SB / usuaris potencials					
Estudiants / punts de lectura					
Usuaris / punts de lectura					
Superfície (m ²) / usuaris					
Punts de lectura amb equip. informàtic o audiovisual / punts de lectura					
Indicadors d'ús de serveis					
Cost total SB / entrades					
Cost total SB / préstecs					
Cost de personal / entrades					
Cost en recursos electrònics / consultes recursos electrònics					



Indicadors de productivitat					
Entrades / personal SB					
Préstecs / personal SB					
Cost de personal / préstecs					
Consultes sala / personal SB					
Tècnics / personal SB					
Becaris / personal SB					
Usuaris potencials / personal SB					
Indicadors de gestió de recursos					
Cost de personal / cost total SB					
Cost adquisicions / cost total SB					
Altres costos / cost total SB					
Indicadors de transformació/orientació del SB					
Cost en recursos electrònics / cost adquisicions					