

II Plan da Calidade das Universidades



GUÍA DE AVALIACIÓN DE BIBLIOTECAS

**CONSELLO DE COORDINACIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA XERAL**

Esta Guía, elaborada pola *Agència per la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*, foi traducida polo persoal da Biblioteca da Universidade Carlos III de Madrid, que accedeu ao Plan da Calidade para uso de todas as Universidades.

ÍNDICE

	Páx
I. A AVALIACIÓN INSTITUCIONAL DA CALIDADE	
II. AUTOAVALIACIÓN	
1. O proceso de elaboración do autoinforme	
2. O autoinforme	
III. AVALIACIÓN EXTERNA	
IV. OS INFORMES DE AVALIACIÓN	
GUÍA.....	21
1. OS SERVIZOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) E A SÚA INTEGRACIÓN NO MARCO DA INSTITUCIÓN	
1.1. O Plan do S.B. no contexto do Plan estratéxico da institución	
1.2. Planificación docente e as súas relacións co S.B.	
1.3. Planificación da Investigación e as relacións co S.B.	
1.4. Mecanismos de relación entre o S.B. e os seus usuarios	
2. OS PROCESOS E A COMUNICACIÓN	
2.1. Organización	
2.2. Procesos	
2.3. Oferta de servizos a distancia	
3. OS RECURSOS	
3.1. Persoal	
3.2. Instalacións	
3.3. Fondos	
3.4. Ingresos	
4. RESULTADOS	
4.1. Satisfacción dos usuarios	
4.2. Eficacia na prestación de servizos	
4.3. Eficiencia na prestación de servizos	
5. PUNTOS FORTES E PUNTOS DÉBILES	
6. PROPOSTA DE MELLORA	
Táboas.....	35
Cuestionarios.....	45
Anexo I	

1. A AVALIACIÓN INSTITUCIONAL DA CALIDADE

1.1. Avaliar: para que e por que?

Durante a década dos oitenta, diversos sistemas universitarios occidentais, entre os cales se inclúe o español, vai estrenar novos marcos xurídicos caracterizados, entre outras cousas, pola autonomía da universidade. Un argumento fundamental para esta transformación vai ser considerar a autonomía como un instrumento decisivo para a consecución dos obxectivos de calidade e progreso da educación superior nestes países.

Suponse que a autonomía da universidade permite a innovación, incrementa a eficiencia e eleva a efectividade. A Lei de Reforma Universitaria, que desenvolve o mandato constitucional, concibe a autonomía universitaria como un factor de mellora do sistema, cando propugna que a autonomía xerará diversificación e que esta variabilidade comportará un incremento da calidade:

“... El sistema de universidades que resulta de la aplicación progresiva de esta Ley se caracteriza por la diversificación entre las universidades, que estimula, sin duda, la competencia entre ellas, para adquirir niveles más altos de calidad y excelencia, lo que es garantía de unha calidade mínima homogénea en todas las universidades nacionales” (Preámbulo, LRU, 1983)

En consecuencia, desde unha racionalidade baseada no control e a planificación centralizada, con grandes oficinas de carácter burocrático, pasouse a outra racionalidade que acentúa o principio de autorregulación.

A contrapartida dos gobernos está na esixencia de render contas (contabilidade) para demostrar que as decisións tomadas e as accións executadas se orientan á mellora da calidade da institución.

Esta correspondencia estivo e está en dúbida. Non obstante, os argumentos que dan soporte a esta corresponsabilidade cada vez son máis difíciles de contrarrestar. Segundo o parecer dos expertos, o interese inequívoco dos gobernos de esixir un sistema de avaliación institucional é unha expresión clara da atención crecente á dimensión intrínseca da calidade e, agora, por ser un síntoma claro de que os sistemas modernos de ensinanza superior entraron na *idade do desencanto*. O certo é que a sociedade non está disposta a continuar aceptando que as universidades nada máis que se autoxustifiquen e quere saber as actividades que levan a cabo. Por medio da avaliación institucional, é posible satisfacer esta demanda.

Xunto a estas razóns, pódense sinalar outros factores que xustifican a necesidade de levar a cabo procesos de avaliación:

- A fase de expansión dos sistemas de ensinanza superior (centros e programas) puxo de manifesto debilidades significativas destes mesmos sistemas.
- Os custos disparáronse como consecuencia do acceso masivo e as restricións económicas obrigan a un grao máis alto de eficiencia.
- A sociedade esixe ao sistema universitario unha maior aportación ao desenvolvemento nacional.
- A internacionalización da produción e da formación superior reclama niveis de calidade contratados e contrastables.
- Todo usuario ou cliente ten dereito a saber datos e especificacións sobre a calidade que ofrece a institución en que ingresa e na que desenvolve a súa formación.
- As universidades, igual ca calquera outro servizo público, deben facer evidente para a sociedade a calidade da súa acción e da súa xestión.
- Finalmente, a natureza das funcións e actividades das institucións universitarias reclama a existencia de procesos externos e internos de avaliación como un procedemento para garantir a pertinencia, a eficacia e a eficiencia.

Un modelo de avaliación institucional debe contribuír a asegurar a calidade da universidade e debe ser coherente coas características dun sistema universitario de masas, a orientación do cal parece que oscila entre dúas posicións inicialmente contraditorias.

Se se acentúa unha orientación que tende a asegurar a igualdade no tratamento das institucións, óptase por un sistema de financiación baseado nas necesidades que pretenden obter unha calidade equivalente aos programas. En consecuencia, débense establecer sistemas que garantan a calidade como unha maneira de conseguir que cada programa non estea por debaixo dos estándares mínimos requiridos.

En cambio, *se se admite a variabilidade da calidade nas diferentes institucións e programas,* estímúlase a diferenciación (competitividade) e débese aplicar unha financiación selectiva. En consecuencia, débense emitir xuízos comparativos sobre a calidade dos programas e institucións.

Unha análise sosegada da realidade de cada sistema universitario traerá consigo a toma de decisión sobre a pertinencia dun ou doutro enfoque. Os expertos coinciden en afirmar que o modelo de avaliación que se adopte debe estar axustado á realidade de cada sistema universitario.

En termos xerais, débense ter en conta aspectos como: o nivel de desenvolvemento do sistema universitario, a estrutura do sistema, o marco xurídico das relacións universidade-goberno, a estrutura-consolidación dos recursos humanos, o modelo de financiación, a *cultura* avaliativa no mesmo contexto universitario e no contexto social do país.

O sistema universitario español ten un carácter mixto que conxuga elementos de ambos modelos. Por unha parte, pretende asegurar que todos os programas teñan unha calidade suficiente e, pola outra parte, respecto á diversidade, pretende incrementar a calidade do conxunto das institucións e programas universitarios.

O proceso de avaliación debe contribuír a garantir o seguinte:

- A eficacia e a eficiencia das inversións en ensinanza superior.
- O cumprimento de *estándares* internacionais de calidade nos programas de formación que permitan a mobilidade e a competitividade internacionais.
- A satisfacción das demandas de formación da sociedade.
- A resposta ás necesidades de graduados que a sociedade demanda.

1.2. A metodoloxía de avaliación da calidade universitaria

A práctica científica da avaliación consiste en obter evidencia (información obxectiva de carácter cuantitativo e cualitativo) de maneira sistemática a fin de fundamentar algúns tipos de decisión. No marco universitario aparece un panorama definido por unha gran diversidade de formas, tipos e procedementos de avaliación, de acordo cos diferentes obxectivos, as unidades de avaliación, os axentes ou as consecuencias; velaquí algunhas das notas que o definen:

- Revisión e permiso dos estados.
- Acreditación por axencias rexionais.
- Autoinformes.
- Indicadores de rendemento.

- Probas estatais para a validación de títulos profesionais.
- Revisións cíclicas de programas (con carácter obrigatorio ou voluntario).
- Acreditacións especializadas para os programas profesionais.

Nun intento de globalización, podemos sinalar que calquera tipo de avaliación da calidade universitaria pode encadrarse dentro de dúas grandes dimensións:

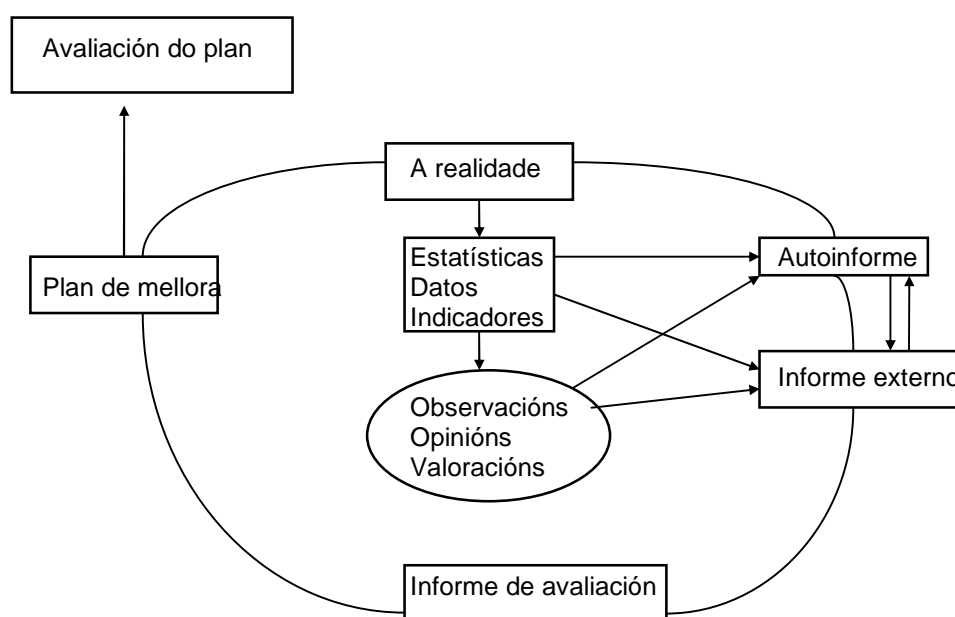
- Interna *versus* externa (atendendo á xeración dos procesos e aos axentes de avaliación).
- De soporte-formativa *versus* de decisión sumatoria.

O debate político sobre os modelos de avaliación institucional céntrase fundamentalmente na confrontación entre o modelo autorregulado ou o modelo de control gubernamental, mentres que o debate técnico se centra, por unha banda, na avaliación baseada en xuízos de expertos en comparación coa avaliación baseada en indicadores de rendemento e, doutra, na avaliación orientada á mellora (para o soporte das unidades avaliadas) en comparación coa avaliación sumatoria e de decisión irrevocable. Esta última, necesaria en determinados temas e momentos, non é a máis adecuada en procesos incipientes de avaliación de sistemas pois conleva que se pretenda ligala a consecuencias esgrimidas dende unha posición de alto control.

1.2.1. A avaliación da calidade é un proceso

Os modelos de avaliación institucional que toman os procesos ou servizos como unidades de análise tiveron a experiencia do modelo holandés como un claro referente. *The quality assessment spiral* recolle as notas de circularidade e simplicidade (seis anos no caso holandés) do sistema de avaliación. As fases aparecen claramente explicitadas na figura *i*, como pode observarse, intégranse diversos tipos de avaliación que se comentan máis adiante.

A espiral da avaliación da calidade



A fase de *autoavaliación* iníciase coa recollida e a sistematización da información da unidade de análise (realidade). Esta información está composta por estatísticas, datos de xestión e indicadores sobre os *inputs*, procesos e resultados da actividade da unidade avaliada. O *autoestudo* elaborado polo Comité de Autoavaliación integrará esta información coas novas observacións, opinións e valoracións xerais no mesmo proceso de avaliación interna. As notas principais que debe definir este autoestudo son:

- Descansar sobre unha evidencia de calidade (información pertinente e contrastada).
- Ser froito dun proceso de participación.
- Ter o consenso amplo da comunidade que participa no proceso ou servizo.
- Mostrar as fortalezas e debilidades máis significativas.
- Propoñer as accións ou melloras pertinentes para superar os puntos débiles.

A fase de *avaliación externa* iníciase coa análise do autoestudo por un Comité de Avaliación Externa, que ten á súa disposición as estatísticas, os datos de xestión e os indicadores referidos ao servizo; así mesmo, e mediante a visita *in situ*, fai as súas observacións, recolle opinións e valoracións e, finalmente, emite a súa propia valoración a través do *informe de avaliación externa*. Este informe remítese ao comité interno para que reaccione (fai matizacións ou alegacións ou expresa desacordos).

O informe de avaliación externo, para validar o autoestudo, debe ter as seguintes características:

- Descansa sobre unha evidencia de calidade (información pertinente e contrastada).
- Está consensuado polos seus membros.
- Mostra as fortalezas e debilidades máis significativas.
- Propón as accións ou melloras pertinentes para superar os puntos débiles.

A síntese de ambas as dúas fases ten lugar no *informe final de avaliación*, que ten a difusión e a publicidade pertinentes.

O proceso de avaliación ata agora descrito, debe ser sometido a reflexión e análise co fin de asegurar tanto a validez do que se realizou xa, como as condicións e o contexto en que se debe xerar o plan de mellora e os seus mecanismos de seguimento.

A fase máis significativa nun modelo de avaliación institucional orientado á mellora da calidade das unidades avaliadas é a do deseño e execución do plan de mellora. A aceptación e o compromiso institucional de levalo a termo, a provisión dos recursos e as melloras necesarias, e a definición clara e pertinente dos obxectivos, as accións e os indicadores de éxito, son algunhas das características deste plan.

Finalmente, a fase de avaliación do plan de mellora permítenos valorar os cambios reais (mellora de calidade) ocorridos na proceso ou unidade de análise inicialmente avaliada. Iníciase así un novo ciclo de avaliación continua da calidade.

a. Primeira fase: autoavaliación (informe de autoavaliación)

A voluntariedade coa que se inicia a avaliación regulada internamente pola mesma institución, contrasta coas ordes gubernamentais que tan erroneamente se impuxeron, noutros contextos, coa exclusiva intención de asegurar o control presupostario. Nalgúns casos, o termo autoestudo

aplícase á avaliación global da institución e denomínase revisión de programas cando se avalía especificamente un programa, unha titulación, un departamento, un servizo ou proceso.

O cal non é contrario aos criterios fixados previamente, porque se pretende describir e valorar os antecedentes, o rendemento actual e os plans de mellora da unidade, programa ou proceso. A filosofía subxacente é claramente a dunha avaliación orientada á mellora da calidade. Vexamos aquí algunhas das características que definen o autoestudo:

- É necesaria unha considerable motivación interna e a aceptación manifesta dos líderes para emprender unha avaliación co obxectivo claro de mellorar.
- Débese considerar a institución como un organismo vivo no cal a análise da relación entre obxectivos e logros depende do marco de relacións no sistema.
- O potencial humano débese poñer ao servizo da institución.
- O autoinforme deberá conducir a explicitar unha serie de recomendacións de mellora e estratexias para acadalas.
- O proceso debe estar adecuadamente planificado e debidamente dirixido por medio dunha guía de avaliación interna que tomará en consideración a realidade da institución.
- Os procedementos que se adopten deben permitir recoller a opinión dos diferentes axentes e niveis da organización.

.b. Segunda fase: avaliación externa (documentos de avaliación externa)

A credibilidade e validez do autoestudo realizado por unha unidade universitaria debe ser confirmada por unha avaliación externa, que debe levarse a cabo fundamentalmente por medio dun Comité de Avaliación Externa (CEE) (*peer review*). Os referentes deste tipo de avaliación, podémolos situar nos comités de acreditación de programas, nos *referees* das revistas científicas e as asesorías dos fondos de investigación. Como consecuencia lóxica destas orixes, a orientación científica, académica, organizativa ou disciplinaria - con moita reputación – constitúen as notas distintivas do experto. Así mesmo, a cultura do grupo ao que pertence o experto é un factor que ten relación, explícita ou non, nos seus xuízos, nos que haberá inevitablemente un compoñente de subxectividade.

A validez e fiabilidade destes tipos de avaliación son motivo de controversia. A vantaxa da avaliación baseada en expertos é a validez de contido máis alta polo feito de dispoñer da observación e do estudo directo da realidade que se debe avaliar mediante a visita *in situ* á unidade-universidade avaliada; dispón, polo tanto, da posibilidade de precisar e contextualizar a información que se ten que examinar. A riqueza que supón a interacción persoal dos expertos cos axentes significativos do sistema que se debe avaliar, permite que o informe de avaliación non sexa frío ou impersoal. Por outra parte, é posible incluír todas as dimensións do concepto de calidade sempre que, claro está, a correspondente guía de avaliación os incorpore.

Aínda que a validez sexa alta, a fiabilidade dos xuízos dos expertos está moi condicionada polas evidencias (información obxectiva) aportadas no autoestudo ou recollidas polo mesmo comité externo e, tamén, pola metódica formalización da guía de avaliación externa deseñada con este obxectivo.

AVALIACIÓN DOS SERVIZOS BIBLIOTECARIOS

II. AUTOAVALIACIÓN

A avaliación interna ou autoavaliación, como primeira fase do proceso global de avaliación institucional está liderada e executada polas propias unidades a avaliar. No caso dos Servizos Bibliotecarios, a partir de agora S.B., corresponde ao Vicerreitor e á Dirección da biblioteca asumir esta función no marco establecido pola Comisión de Calidade da Universidade.

O autoinforme que se debe elaborar, como produto da autoavaliación, non se debe entender como unha simple descrición da realidade presente dos S.B., a través dunha masiva aportación de información. Polo contrario, debe representar un exercicio participativo de reflexión profunda a partir do cal aflorará unha visión valorativa dos puntos fortes e dos puntos débiles e, sobre todo, a explicitación dos obxectivos e accións pertinentes para mellorar a situación presente. No cumprimento deste obxectivo radica a utilidade deste primeiro documento-produto do proceso de avaliación.

a) Os Servizos Bibliotecarios como unha unidade de avaliación

A presente guía de avaliación pretende, máis alá da avaliación da ensinanza, a investigación e a xestión asociada, a avaliación dos servizos que teñen carácter instrumental ou final. Estes servizos son en si mesmos receptores e xeradores de decisións e procesos que se dan nos diferentes niveis-órganos de decisión e que afectan, neste caso, á ensinanza e á investigación.

A importancia dos S.B. é incuestionable xa que representan unha peza clave tanto no proceso de ensinanza-aprendizaxe como no da investigación. O seu carácter terminal, tanto como provedor de servizos específicos con clara identificación dos seus usuarios, como a existencia de múltiples puntos de servizos fai que se deba prestar especial atención á demarcación da unidade de avaliación.

A análise da organización universitaria, e en particular dos S.B., fai que se considere como unha unidade de avaliación ou conxunto dos S.B. dunha universidade aínda que se teñan en consideración as diferentes unidades espaciais de prestación de servizos (bibliotecas). O proceso de avaliación, así como os seus obxectivos, deberá considerar tanto as dimensións transversais dos S.B. (unidade e homoxeneidade do propio S.B.) como as dimensións específicas de cada un dos puntos de servizo ou bibliotecas.

As diferentes dimensións de cada universidade poden facer variar a necesidade de avaliar, ademais dos S.B. no seu conxunto, algunhas unidades prestadoras de servizo (bibliotecas).

1.. O proceso de elaboración do autoinforme

1.1. Comités Internos de Avaliación

- a) A Comisión de Calidade da Universidade, constituída xa en cada universidade.
- b) O Comité dos S.B.:

Constituirase un comité *ad hoc* que informará á Comisión de Calidade da Universidade e que asumirá a responsabilidade de elaboración do autoestudo. A implicación dos axentes significativos dos S.B., dos ámbitos de goberno da universidade, da dirección dos S.B., do persoal técnico dos S.B. e do profesorado e do alumnado é un requisito indispensable, se se quere dar credibilidade ao proceso. A partir da práctica avaliadora acumulada e das características dos S.B. recoméndase a composición seguinte para o Comité de Autoavaliación dos S.B.:

- Vicerreitor/a responsable dos S.B.
- Director/a dos S.B. da universidade.
- Un/dous responsables de bibliotecas (unidades centro).
- Un membro do persoal técnico por cada un dos seus niveis.
- Un director/a de centro.
- Dous profesores (responsables de grupos de investigación).
- Tres alumnos (un de cada ciclo).

Dado que na maioría das universidades existen comisións de biblioteca formadas por xestores dos servizos e usuarios de diferentes categorías e que nestas comisións se tratan temas relacionados cos S.B., recoméndase que os comités internos se formen baseándose nestas comisións.

- c) As Comisións (relatorios) de biblioteca.

A composición e funcións destas comisións ou realatorios debe reflectir o carácter de servizo terminal dos S.B., así como as especificacións que, ben por situación xeográfica ou ben por especificidade temática, presentan as diferentes bibliotecas dunha universidade.

Recoméndase que estean presentes na composición:

- O/a xefe/a da biblioteca.
- Membros do persoal técnico por cada un dos seus niveis.
- Director/a de Centro.
- Profesores.
- Alumnos.

1.2. Metodoloxía de traballo

A partir das directrices xerais establecidas nesta Guía e das específicas que adopte o Comité e a unidade técnica da universidade, aconséllase facer unha dobre acción:

- Facer o inventario dos fondos documentais dispoñibles como unha evidencia para a avaliación de cada un dos capítulos da guía nos diferentes órganos e servizos dos S.B. e identificar a continuación as posibles lagoas ou carencias significativas. Será o momento de avaliar a pertinencia dalgunha acción rápida e especial que poida solucionarlas.
- Establecer o plan de traballo. A concreción anticipada do calendario (día e hora) debe permitir asegurar a máxima presenza dos membros do Comité ás sesións de traballo. Así mesmo, podería ser práctico designar relatores internos que preparen o primeiro borrador de cada un dos apartados que ten o autoinforme

1.3. Mecanismos de publicidade e participación

Para conseguir un clima propicio que elimine concepcións erróneas sobre a avaliación, é aconsellable:

- Distribuír un documento breve sobre os obxectivos, o proceso (planificación) e os axentes implicados na avaliación interna.
- Que o responsable da unidade técnica, e coa presenza dos membros do Comité de Autoavaliación, presente á comunidade dos S.B. o procedemento de actuación, para que cada un saiba en que momento debe participar.
- Dar publicidade ao borrador do autoestudo (envialo a facultades e escolas, departamentos, servizos, asociacións de estudantes...) con bastante antelación, para que se poidan facer as consideracións pertinentes (segundo o procedemento acordado previamente)
- Promover, desde a presidencia do Comité de Autoavaliación, algunha reunión formal que permita o diálogo directo sobre o contido do autoinforme.

2. O AUTOINFORME

Aínda que o autoinforme o realiza o Comité de Autoavaliación, non se debe esquecer que debe intentar recoller coa máxima comprensión as múltiples perspectivas das situación dos S.B. Por iso debe elaborar un primeiro borrador do autoestudo que sexa sometido a audiencia pública para que se fagan as alegacións ou matizacións que se consideren pertinentes (aportadas a través do procedemento previamente anunciado). Con todo, a decisión sobre o documento final debe ser adoptada polo Comité de Autoavaliación dos S.B. É a súa responsabilidade chegar ao nivel máis alto de validez do autoinforme e non presentar un informe excesivamente parcial ou fragmentario.

2.2. Os niveis de información

Abordar a realización dun autoinforme presupón ter acceso a unha serie de datos e informacións previamente organizadas. Por iso, o período destinado ao estudo non debe constituír unha aventura para a obtención dos datos ou da información. Precisamente, un dos obxectivos realistas de mellora a partir dunha primeira avaliación pode ser propoñer a toma de decisións para establecer o mecanismo e os procedementos que permitan a obtención sistemática de información e a súa organización de acordo cos criterios de utilidade para a institución e o sistema universitario.

A continuación danse algunhas tipoloxías da información que pode estar presente nun autoinforme en virtude da natureza da información e o seu nivel de evidencia:

- Información obxectiva cuantitativa e cualitativa debidamente documentada.
- Información documentada, pero baseada en opinións de diferentes axentes da comunidade universitaria.
- Inferencias-xuízos de valor do Comité de Autoavaliación baseados na evidencia da información ou en datos documentais.
- Inferencias-xuízos de valor do Comité de Autoavaliación que non se refiran á evidencia da información ou aos datos documentais.

A diversa natureza de cada un dos apartados da Guía esixirá unha aportación diferente dos tipos de información sinalados, aínda que nunha elevada porcentaxe serán os datos cuantitativos aqueles que servirán de evidencia para os xuízos de valor que se formulen.

2.2. Destinatarios do Autoinforme

Os primeiros destinatario do autoinforme son os integrantes dos S.B.

Destinatarios específicos son todos os integrantes das diferentes audiencias que terán que poñerse en contacto co Comité de Avaliación Externa durante a fase da avaliación externa, e tamén os propios membros do Comité de Avaliación Externa.

A Comisión de Calidade da Universidade tamén será receptor.

Posteriormente, este autoestudo constituirá, xunto co informe do Comité de Avaliación Externa, a base para elaborar o informe final da valoración dos S.B.

2.3. A estrutura do autoinforme

A fase da avaliación interna remata coa realización do autoinforme ou autoestudo, que o Comité de Autoavaliación debe elaborar a partir das directrices e contidos explicados na guía de avaliación dos S.B.

As cuestións presentadas nesta guía deberán considerarse como un incentivo á construción dun discurso avaliativo, non como unhas preguntas concretas que esixen respostas puntuais. A argumentación dos xuízos de valor, na medida que sexa posible, deberá aportar a información específica ou a cita dos documentos complementarios: anexos, táboas, ou outra información pública institucional.

As táboas incluídas na guía deberán ser completadas. Tamén, nalgúns casos especiais pode estar xustificado que sexan incompletas.

Cada apartado da guía de avaliación deberá concluír cunha síntese dos puntos fortes e débiles e tamén, coa explicitación dos obxectivos e accións de mellora.

Os posibles anexos teñen que ser pertinentes e sintéticos. Outra cuestión son os fondos de datos ou compendios informativos, que en todo momento poden ser consultados polos membros da comunidade dos S.B. ou polo Comité de Avaliación Externa. Considérase de especial interese a presenza dos seguintes documentos:

- Organigrama da biblioteca.
- Relación do persoal indicando categoría e posto de traballo.
- Plan estratéxico da universidade.
- Plan estratéxico dos S.B.
- Plan de actuacións ou obxectivos dos S.B. para o ano en curso.
- Datos estatísticos do anuario de *Rebiun* dos últimos 3 anos.
- Liquidación do presuposto do último exercicio e do exercicio en curso.

As partes do autoestudo

O índice do documento público do autoestudo responderá a cada un dos capítulos que configuran a Guía de Avaliación dos S.B. cun capítulo introdutorio dedicado á análise e valoración do proceso de avaliación interna.

Neste primeiro apartado, o Comité de Autoavaliación deberá describir e valorar (en termos de adecuación e inadecuación) as accións e os criterios utilizados en relación con:

- O lanzamento (publicidade, información) do proxecto no marco da universidade en xeral e dos S.B. en particular
- A constitución do mesmo Comité de Autoavaliación e o procedemento de traballo adoptado
- O desenvolvemento do período de opinión pública sobre o autoestudo e o nivel de participación dos diferentes grupos implicados
- A elección dos diferentes participantes nas sesións de audiencia co Comité de Avaliación Externa

Por outra parte, explicitarase a valoración sobre a pertinencia, calidade e suficiencia das fontes de información (evidencia) dispoñibles e sobre o grao de apoio e de implicación institucional de que dispuxo o mesmo Comité Autoavaliación

Finalmente, o Comité fará as consideracións que crea necesarias para ofrecer aos destinatarios do autoestudo un marco preciso de referencia, no cal poida interpretarse correctamente o contido.

A extensión do autoestudo debe ser razoable. Se é breve e está ben redactado, pode considerarse dobremente rico (30-50 páxinas, sen contar táboas, anexos e relacións documentais).

III. AVALIACIÓN EXTERNA

1. CONSIDERACIÓNS XERAIS

Tal e como se sinalou nas páxinas anteriores, a avaliación externa constitúe unha fase necesaria en calquera proceso de avaliación institucional. Xunto coa fase de avaliación interna conséguense dous obxectivos fundamentais no proceso de avaliación: facilitar a mellora dos diferentes ámbitos avaliados e render contas á comunidade dos resultados e dos recursos asignados para o cumprimento dos fins previstos.

A información que se expón a continuación está elaborada para que os responsables e participantes da fase de avaliación interna teñan un coñecemento anticipado do proceso, do contido e da organización da avaliación externa. Desta maneira poderán contextualizar o proceso interno de avaliación e preparar posibles preguntas que poidan realizar os expertos que integran os comités de avaliación externa.

Polo tanto, unha vez acabado o autoinforme, comeza a avaliación externa. Desta fase encargárase un Comité de Avaliación Externa, creado con esta finalidade, que elaborará un informe. Para a realización deste informe, dito Comité deberá dar os seguintes pasos:

1. Análise dos documentos guía. Analízase a guía para a autoavaliación e tamén os protocolos para a realización do autoestudo. Á vez, repásanse as instrucións contidas na guía para os avaliadores externos.
2. Análise do autoinforme e da documentación adicional. O autoinforme constitúe un dos elementos fundamentais en que se baseará a actividade do Comité Avaliación Externa. Ao mesmo tempo, ten unha utilidade distinta da documentación adicional que os S.B. poden poñer a disposición do Comité.
3. Visita aos S.B. (a central e determinadas bibliotecas) coa realización de entrevistas ás distintas audiencias.
4. Redacción do informe que, despois dunha fase de retroalimentación co Comité de Autoavaliación, dará lugar ao documento de avaliación externa.

2. OBXECTIVOS E TAREFAS

2.1. Obxectivo xeral

Como obxectivo xeral, a avaliación externa pretende formular xuízos de valor sobre a calidade dos S.B. tendo en conta as múltiples dimensións ou factores que conforman a súa complexa estrutura de funcionamento e servizo.

A consecución deste obxectivo xeral require o contraste e o uso complementario de diversos elementos.

O Comité de Avaliación Externa terá que contrastar as diferentes fontes de información que ten a disposición (autoestudo, entrevistas e documentos complementarios).

2.2. Funcións e tarefas do Comité de Avaliación Externa

1. Validar o contido do autoestudo e do proceso mesmo de autoavaliación. Para iso, analizará se o proceso seguido e o seu produto final (o autoinforme) cumpren os requisitos metodolóxicos e técnicos especificados na guía de avaliación. Polo que respecta estritamente ao autoinforme,

terase que distinguir entre os que son evidencias (afirmacións fundamentadas en datos obxectivos ou obxectivables, a interpretación dos cales non é ambigua) e o que son opinións. Polo que se refire ás opinións, terase que distinguir entre as que están contratadas intersubxectivamente e as que nada máis se manteñen por unha parte dos axentes.

2. Servir de instrumento de mellora aos S.B. O Comité de Avaliación Externa terá que facilitar, aclarar e dinamizar o proceso de análise, reflexión e diálogo dos S.B. no contorno da súa realidade. A súa tarefa farase de orientar a conseguir que os S.B. cheguen a formular unha serie de accións de mellora viables, coas cales se sinta comprometido o conxunto de estamentos.

3. Cuestións de procedemento

A tarefa dos avaliadores externos será recoñecida e terá credibilidade na medida de que a selección sexa adecuada, que actúen de maneira independente e que utilicen procedementos para contrastar a subxectividade nos xuízos e valoracións. Isto é posible se se seguen unha serie de recomendacións xerais tanto na recollida da información durante a visita e na análise do autoinforme, como na elaboración do informe do Comité de Expertos Externos.

No que se refire á recollida e sistematización da información, deberá de procurar que estea tomada con criterios de aleatoriedade e representatividade. Para iso, será moi importante investigar sobre os criterios de selección das persoas que teñen que entrevistar, a validez e a fiabilidade da información contida no autoestudo, a composición do Comité de Avaliación e a consistencia das opinións manifestadas nas audiencias abertas e as recollidas nas entrevistas e no autoinforme.

Así mesmo, deberánse seguir algunhas pautas para o contraste, aclaración e negociación dos xuízos subxectivos entre os membros do Comité de Avaliación Externa. Por un lado, deberase prestar máis atención á consistencia e á compatibilidade dos xuízos baseándose en indicadores obxectivables e vencellados a aspectos de calidade. Por outra banda, os membros do Comité dialogarán para chegar a acordos sobre os diferentes puntos de vista. Trátase, por tanto, de conseguir unha certa obxectividade intersubxectiva, mediante un proceso de contraste, negociación e consenso.

O tamaño do informe de Avaliación Externa non debe pasar de 25 folios. O informe deberá ser claro e preciso na descrición da calidade dos S.B., dos seus problemas, das razóns que causan estes problemas, das posibles accións para afrontalos, do procedemento e metodoloxía seguidos no proceso de autoavaliación.

O informe deberá ter a seguinte estrutura e contido:

1. Introducción (xustificación do informe, composición do Comité de Avaliación Externa, criterios de selección, priorización e calendario de traballo, presentación do contido do resto do informe).
2. Aspectos do proceso e metodoloxía da avaliación (descrición e xuízo sobre o desenvolvemento do proceso mesmo, os seus puntos fortes e débiles, cuestións que se poden mellorar en próximas avaliacións, adecuación metodolóxica do contido e proceso de elaboración do autoinforme).

3. Dimensións da avaliación.

O seguinte esquema sintetiza o contido da avaliación institucional dos S.B. dunha universidade:

1. OS S.B. E A SÚA INTEGRACIÓN NO MARCO INSTITUCIONAL
 - 1.1. O plan dos S.B. no contexto do plan estratéxico da universidade
 - 1.2. Planificación docente e as súas relacións cos S.B.
 - 1.3. Planificación da investigación e as súas relacións cos S.B.
 - 1.4. Mecanismos de relación entre os S.B. e os seus usuarios.
- 2 OS PROCESOS E A COMUNICACIÓN
 - 2.1. Organización
 - 2.2. Procesos
 - 2.3. Oferta de servizos a distancia
- 3 OS RECURSOS
 - 3.1. O persoal dos S.B.
 - 3.2. Instalacións
 - 3.3. Fondos
 - 3.4. Ingresos
- 4 RESULTADOS
 - 4.1. Satisfacción dos Usuarios
 - 4.2. Eficacia na prestación de servizos
 - 4.3. Eficiencia na prestación de servizos
- 5 PUNTOS FORTES E PUNTOS DÉBILES
- 6 PROPOSTAS DE MELLORA

4. Contidos da avaliación externa

Un proceso de avaliación institucional debe analizar o conxunto de factores e dimensións que inciden na calidade dos S.B. Toda institución educativa pode ser analizada como un sistema, cos seus inputs, os seus procesos e os seus resultados. Constitúen os inputs o conxunto de recursos ou elementos que van servir para conseguir os obxectivos. Os procesos fan referencia ao conxunto de actuacións e acontecementos que se producen e as condicións baixo as cales se producen. Os aspectos organizativos e de xestión teñen unha gran relevancia, xa que deberían guiar a institución á consecución dos seus obxectivos, mediante o aproveitamento eficiente dos recursos e das condicións contextuais. Finalmente, os resultados fan referencia aos resultados conseguidos na prestación dos diferentes servizos dos S.B.

Por este motivo, presentamos a continuación dunha maneira puramente orientativa, os principais aspectos que deberán ser analizados ou tratados ao longo do proceso de avaliación externa. Trátase de aportar unha relación de aspectos para contrastar (*check-list*) tanto na análise do autoestudo como nas entrevistas coas diferentes audiencias.

Análise do autoinforme elaborado polo Comité de Autoavaliación.

Como esquema xeral, recoméndase que, ao examinar o autoestudo, se preste máis atención ao feito de que o mesmo reflicta o proceso de análise seguinte:

1. Situación actual (descrición dos feitos, dos datos ou da realidade).
2. Valoración desta situación (é boa ou mala; positiva ou negativa, que razóns ou factores explican ou manteñen esta situación).
3. Resolución das deficiencias que se encontraron (propostas de mellora).

Durante a visita, débese observar as instalacións e o funcionamento dos diversos servizos dos S.B., débese facer entrevistas cos protagonistas (persoal e usuarios) dos S.B. e diferenciar os seguintes colectivos:

1. Comité de Autoavaliación.
2. Equipos directivos dos centros.
3. Equipos directivos dos departamentos e grupos de investigación.
4. Profesorado.
5. Persoal dos S.B.
6. Estudantes.

5. Plan de traballo

O grupo de Avaliación Externa deberá dispoñer do autoestudo, como mínimo, quince días antes de facer a visita. A análise en profundidade deste documento debe levar á selección e á especificación dos puntos e cuestións máis relevantes, que se analizarán e se observarán ao longo da visita e das entrevistas que terán lugar.

Durante a visita o Comité de Avaliación Externa dispoñerá dun lugar de reunión axeitado e dende onde sexa posible o acceso á rede dos S.B. Así mesmo, dispoñerá da información necesaria para poderse conectar telefonicamente ou por correo electrónico cos responsables de cada servizo ou centro.

III. OS INFORMES DE AVALIACIÓN

1. O informe final dos Servizos Bibliotecarios

Unha vez recibido o informe externo definitivo, o Comité de Avaliación deberá someterse a unha fase de audiencia pública tan ampla como sexa posible. A continuación, o Comité de Avaliación deberá desenvolver a fase máis importante e de máis impacto do proceso de avaliación: a redacción do informe final.

Este informe final deberá conter unha síntese da valoración das diferentes dimensións dos S.B., unha relación dos principais puntos fortes e puntos débiles e, como un elemento fundamental do documento, unha identificación das accións que se deben emprender para profundizar nos puntos fortes e a resolución ou mellora dos puntos débiles.

A avaliación institucional ten dos obxectivos fundamentais: render contas e mellorar as prestacións. Este último, que podemos considerar como prioritario, require que os S.B. formulen e executen accións dirixidas a mellorar a calidade dos servizos que ofrecen.

Se no proceso de avaliación se cumpriron os requisitos básicos que se sinalan nesta Guía, os S.B. deberán conseguir un nivel de reflexión e aclaración colectiva sobre as súas fortalezas e debilidades e sobre os factores externos (ameazas e oportunidades). Consecuentemente, débense planificar aquelas accións que se teñen que emprender para asegurar, a curto ou longo prazo, a mellora da calidade. Estas accións de mellora deberán ter o máximo consenso entre todos os implicados como unha garantía de compromiso á hora de executaras.

Posteriormente, o informe será difundido amplamente entre os estamentos que participaron nas diferentes audiencias, a través da Comisión de Calidade da universidade para cumprir tres funcións principais:

- Render contas diante do órgano superior do desenvolvemento e dos resultados do programa de avaliación.
- Comprometer á comunidade implicada para que execute adecuadamente o conxunto de accións propostas no informe.
- Consegui que a Comisión de Calidade da universidade se comprometa coas melloras propostas, facilitando e proporcionando soporte ás medidas que, en cada caso, se consideren necesarias.

O contido do informe final, deberá incluír os seguintes apartados:

1.1. Introducción

Presentación e descrición breve do programa de avaliación que se seguiu, con especificación das fases, os membros dos diferentes comités, os informes e os documentos redactados, etc. Tamén se proporcionará unha relación ou explicación dos diferentes apartados do informe final.

1.2. Valoración do proceso de autoavaliación

Os factores metodolóxicos e os do proceso teñen unha gran importancia para o éxito dun programa de avaliación. Neste apartado, os S.B. deberán facer unha valoración dos aspectos do proceso que funcionaran mellor ou peor. Esta análise deberá de ser bastante reflexiva para identificar as cuestións que se deben resolver e a maneira de facelo en próximos programas de avaliación.

1.3. Valoración do proceso de avaliación externa

Dentro do programa de avaliación, a fase de avaliación externa deberá ter un papel fundamental. A percepción e valoración por parte dos S.B. do traballo desenvolvido polo Comité de Avaliación Externa é básica para conseguir que a avaliación externa sexa un elemento fundamental para a

orientación, dinamización e soporte aos S.B. para a análise, a reflexión e a toma de decisións sobre a súa realidade.

1.4. Principais puntos fortes e débiles detectados

O Comité dos S.B. deberá facer unha valoración sintética das principais dimensións avaliadas. Deberá especificar e explicar os principais puntos fortes e débiles detectados. Para iso, terá en conta o autoestudo, o informe externo e as suxerencias e as valoracións das diferentes audiencias. Agora ben, nesta fase o Comité de Avaliación deberá concretar tamén os niveis de implicación e as responsabilidade dos diferentes puntos fortes e débiles.

En efecto, todo o propósito do informe final é analizar a realidade dos S.B., é evidente que algúns dos seus puntos fortes e puntos débiles non son exclusivos ou privativos deles. Moitos son característicos ou están compartidos co ámbito máis xeral do centro, da universidade ou, incluso, do sistema de educación superior. Por este motivo, para cada punto forte e débil detallado, deberase identificar os niveis pertinentes de implicación, responsabilidade ou decisión. A resolución total ou parcial dun punto débil (ou o aproveitamento dun punto forte) pode necesitar medidas que se teñen que tomar en ámbitos externos aos S.B. xa que serán nestes ámbitos onde se atopen as causas deste punto débil ou, como mínimo, a potestade de tomar as decisións que permitan unha mellora da situación. Agora ben, isto non implica que os S.B. poidan desentenderse da resolución dos problemas (facendo as xestións oportunas ante os órganos competentes ou tomando as medidas necesarias no ámbito da súa responsabilidade).

1.5. Accións estratéxicas de mellora

Un proceso de avaliación non pode quedar nun simple diagnóstico dunha situación (que vai ben, que vai mal), senón que se debe completar con propostas de solución que, no marco de actuación dos S.B., permitan unha mellora da situación actual. A utilidade dun proceso de avaliación é precisamente a mellora conseguida. Esta mellora baséase precisamente nas decisións ou medidas que, fundamentadas na análise evolutiva, resolven os aspectos negativos ou reafirman os positivos.

Unha avaliación sen propostas de resolución pódese converter facilmente nun exercicio burocrático e estéril. O esforzo e a dedicación que un proceso deste tipo supón, só se pode xustificar na medida que teña un impacto directo sobre a realidade dos S.B.

Co termo estratéxico preténdese reflectir que estas accións se planifican como medidas necesarias para conseguir unha situación a curto e medio prazo. Polo tanto, son formulacións que miran ao futuro e se basean na experiencia pasada, pero teñen en conta que o futuro inmediato suscitará situacións novas e diferentes.

Así mesmo, deberase facer unha análise en profundidade da viabilidade de cada unha das accións, dos obstáculos previsibles na súa execución e das estratexias máis adecuadas que se teñen que emprender. Para que esta análise sexa válida, parece que é razoable esixir unha reflexión previa sobre as posibles causas e factores de risco asociados á situación que se pretende mellorar. A debilidade ou fortaleza desta reflexión influirá necesariamente no impacto das medidas a tomar. Polo tanto, este apartado deberá de conter as accións prioritarias de mellora que se deben emprender ordeadas de maior a menor nivel de factibilidade e cunha identificación dos niveis de implicación e de decisión comprometidos na súa execución. Así, en primeiro lugar deberán constar as accións que se consideran factibles de levar a termo dentro do ámbito do Centro ou Servizo. Nos últimos lugares detallaranse as accións que se consideran de especial dificultade, na maioría dos casos polo feito de que pertencen a ámbitos de decisión-execución externos aos S.B.

2. INFORME FINAL DA UNIVERSIDADE

A singularidade dos S.B. dificulta facer a distinción entre o informe final dos S.B. e o informe final da universidade sobre os S.B. Agora ben, co obxectivo de mater o esquema xeral adoptado no propio plan de avaliación, conviría manter a distinción entre ambos (mellor entre as fases do proceso) co fin de que a Comisión de Calidade da universidade poida actuar coma un verdadeiro comité de calidade, comprometéndose cos resultados derivados do propio proceso de avaliación, especialmente en dúas cuestións:

- Apoiando as propostas de mellora que propoñan os S.B. e facilitando que se lles preste a axuda necesaria (económica, humana, política, etc.) para realizalas. Por iso, a Comisión de Calidade da universidade deberá facer unha valoración razoada destas accións, establecer prioridades e xestionar as medidas oportunas cando a toma de decisións e os recursos necesario trascendan o ámbito dos S.B.
- Facer o seguimento e a supervisión das accións de mellora expostas polos S.B. no seu informe final. Con isto preténdese garantir que este proceso de mellora comprometa a todas as partes e que o seu correcto desenvolvemento sexa un elemento que teña un impacto real nas decisións que a universidade adopte sobre os S.B.

Do mesmo xeito, este informe será un documento fundamental para profundizar na cultura avaliativa da institución e para dar credibilidade aos procesos de avaliación institucional. Precisamente, neste documento é onde con máis claridade debe quedar reflectido o impacto real que un proceso de avaliación institucional debe ter na organización e a xestión da universidade.

Guía

2. OS SERVIZOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) E A SÚA INTEGRACIÓN NO MARCO DA INSTITUCIÓN

A identificación do nivel de integración entre as metas e os obxectivos da universidade e do seu servizo de bibliotecas (S.B.) é un exercicio esencialmente cualitativo. Aínda que moitas evidencias numéricas quedan incluídas no curso de información e pódense entresacar dos indicadores de comportamento que veremos posteriormente, trátase máis dun proceso de avaliación ca non dun proceso de medición.

1.1. O Plan do Sistema de Bibliotecas no contexto do Plan Estratéxico da Institución

Pódense aportar claras evidencias escritas que describan o encaixe dos S.B. no Plan estratéxico da Universidade. Estas deben confirmar as direccións que a institución e os seus S.B. toman respecto á ensinanza, a investigación e outras actividades.

- Existe un documento público onde se especifica a misión e o Plan estratéxico dos S.B.?
- Cal é o seu nivel de publicidade?

Analizar e valorar:

- A planificación dos S.B. a curto, medio e longo prazo.
 - A metodoloxía e o grao de participación dos axentes significativos dos S.B. na elaboración da planificación descrita.
 - A pertinencia do plan en relación ao Plan estratéxico e obxectivos xerais da Universidade.
 - O nivel de coñecemento e aceptación da comunidade universitaria.
- Que mecanismos existen para que os responsables dos S.B. participen no diagnóstico de necesidades e definición de obxectivos? Valórese a eficacia.
 - Fontes de información.
 - Analizar os mecanismos de seguimento do plan dos S.B. e a súa pertinencia co fin de determinar o grao de consolidación dos obxectivos propostos.
 - Indicar todos os procedementos de información empregados co fin de que o persoal dos S.B. coñeza todo o relacionado cos fins, obxectivos e criterios de calidade do propio servizo. Valorar a eficacia destes mecanismos.
 - Valorar o soporte do goberno da institución e da comunidade universitaria ao plan de actuación dos S.B.
 - Identificar os puntos fortes e os puntos débiles da planificación estratéxica dos S.B.

1.2. Planificación docente e as súas relacións co S.B.

- Examinar e valorar:
 - A existencia e funcionamento de mecanismos formais de relación entre os responsables de planificación docente e os S.B.
 - Proceso de detección de necesidades e tradución na planificación dos S.B.
 - A participación dos profesores nestes mecanismos.
 - As actuacións da biblioteca para informar aos profesores de novos materiais bibliográficos no seu campo disciplinar.
- Como se asegura a dispoñibilidade dos fondos recomendados nos programas docentes?
- Analizar como e cando se coñecen as demandas dos profesores. Valorar a pertinencia e eficacia dos procedementos empregados e períodos estudados.
- Valorar o nivel de implicación (resposta activa) dos profesores nas accións dos S.B. orientadas ao uso dos recursos por parte dos alumnos

- Quedan suficientemente ben recollidas as necesidades docentes no plan de actuación dos S.B.?
- Valorar a implicación dos profesores nas actuacións da biblioteca dirixidas á difusión, mellora e oferta de novos servizos
- Identificar os puntos fortes e os puntos débiles das relacións dos S.B. coa dimensión docente da universidade
- Valorar o uso dos fondos documentais por parte dos alumnos
 - A partir dos resultados das enquisas dos usuarios
 - Dos métodos docentes estimuladores do uso das bibliotecas

1.3. Planificación da Investigación e as relacións cos S.B.

- Examinar e valorar:
 - A existencia e funcionamento de mecanismos formais de relación entre os responsables da investigación e os S.B.
 - Proceso de detección de necesidades e tradución na planificación dos S.B.
 - A participación destes responsables nos mecanismos descritos.
 - As actuacións da biblioteca para informar ao persoal de investigación de novos materiais bibliográficos no seu campo disciplinar.
- Como se asegura a dispoñibilidade dos fondos documentais máis relevantes para as liñas de investigación operativas na universidade?
- De maneira máis específica, como se asegura a dispoñibilidade da bibliografía recomendada nos cursos dos programas de doutoramento?
- Analizar como e cando se coñecen demandas do profesorado implicado en liñas-grupos de investigación. Valorar a pertinencia e eficacia dos procedementos empregados.
- Están claramente recollidas as necesidades documentais no ámbito da investigación no Plan de actuación dos S.B.?
- Valorar a implicación do profesorado vencellado en proxectos-grupos-liñas de investigación nas actuacións da biblioteca encamiñadas á difusión, mellora e oferta de novos servizos
- Identificar os puntos fortes e os puntos débiles das relacións dos S.B. coa dimensión de investigación da universidade

1.4. Mecanismos de relación entre os S.B. e os seus usuarios

- Analizar e valorar:
 - Os mecanismos de participación e eficacia dos diferentes estamentos da comunidade universitaria na definición dos obxectivos dos S.B.
 - As relacións directas que a dirección e responsables dos S.B. establecen cos usuarios. Cales son os seus obxectivos, frecuencia e procedementos?
- Valorar a existencia ou non de Comisións de Biblioteca na vosa universidade.
- Valorar a composición, responsabilidades e actividade da Comisión de Biblioteca nos seus diferentes niveis.
- Identificar e valorar os procedementos utilizados polos S.B. en relación a:
 - A información aos usuarios da estrutura e dos responsables dos diferentes servizos.
 - As prestacións de cada un dos servizos.
 - Os procedementos de demanda de servizos.
 - As novidades na adquisicións e servizos.
- Identificar os puntos fortes e débiles da comunicación dos S.B. cos usuarios.

2. OS PROCESOS E A COMUNICACIÓN

O feito de analizar os mecanismos internos que aseguran a calidade dos servizos ofrecidos, supón preguntarse sobre os procesos e o coñecemento e implicación do persoal na misión e finalidade da biblioteca.

2.1. Organización

- Analizar e valorar o organigrama da estrutura organizativa dos S.B., a súa publicidade e coñecemento por parte do persoal
- Está claramente asignado todo o persoal dos S.B. ás diferentes unidades organizativas?
- As dependencias funcionais e orgánicas están suficientemente establecidas?
- A dobre dependencia, académica e administrativa, axuda á detección de necesidades e á súa satisfacción?
- Hai grupos de traballo, estables ou ocasionais, que examinan os procesos seguidos e determinan as melloras?
- Teñen suficiente autonomía as unidades para realizar as súas funcións con eficacia?
- Dispón cada unidade (biblioteca ou servizo técnico) dun único responsable?
- Valorar o grao ou nivel de flexibilidade-adaptabilidade da organización e o seu persoal (cambios de lugar de traballo, polivalencia do persoal, flexibilidade horaria, etc.)
- Identificar os puntos fortes e débiles da organización dos S.B.

2.2. Procesos

- Teñen os S.B. identificados os principais procesos que compoñen as súas actividades?
 - Están normalizados os procesos?
 - Están documentados os procesos?
 - Os procesos coñécense por todo o persoal?
- Defíníronse indicadores de eficacia e de eficiencia de cada proceso?
- Está integrado o sistema de información (inexistencia de redundancias e procesos paralelos)?
- Serve a información sobre os procesos para tomar decisións?
- Como se integran as demandas dos usuarios?
- Existe un responsable claramente definido para cada proceso ou conxunto deles?
- É adecuado o sistema de arquivo de datos?
- Identificar os puntos fortes e débiles no recoñecemento e deseño dos procesos implicados na actividade dos S.B.

2.3. Oferta de servizos a distancia

- Analizar e valorar se se dan facilidades para utilizar os servizos da biblioteca de forma remota
- Todos os libros e material bibliográfico están catalogados de forma automatizada?
- O catálogo consúltase de forma remota?
- Pódense consultar as bases de datos desde os despachos ou as aulas informáticas?
- Resólvense consultas por teléfono e correo electrónico?
- Pódese xestionar o préstamo por teléfono ou correo electrónico?
- Cales son os servizos a distancia que se ofrecen?

3. OS RECURSOS

3.1 Persoal

3.1.1. O persoal dos S.B. (Táboa 1)

- Analizar a tipoloxía e distribución do persoal dos S.B. tanto no referido aos servizos como aos centros bibliotecarios. Valorar a súa suficiencia en relación aos fins e obxectivos dos servizos e centros.
- Valorar a pertinencia da súa tipoloxía e formación en relación coa misión e obxectivos da unidade-servizo-centro de destino:
 - Están definidos os perfís profesionais por cada posto dos S.B.?
 - Cóbrense os postos de traballo de acordo cos seus perfís profesionais?
- Valorar os obxectivos de dotación de persoal explicitados no Plan Estratéxico (ou política de persoal) dos S.B.
- Existe unha política de promoción do persoal dos S.B.? Quedan definidos os criterios de promoción? Valorar a súa pertinencia e factibilidade.
- Sinalar e valorar o volume e tipoloxía das promocións realizadas no último trienio-quinquenio.
- Existen mecanismos formais de avaliación do persoal dos S.B.? Valorar a adecuación, pertinencia e resultados da avaliación.
- Identificar os puntos fortes e débiles da dotación e política de persoal dos S.B.

3.1.2. Formación

- En caso de existir, analizar e valorar o plan específico de formación do persoal dos S.B. Se non o hai, valorar as actividades de formación que se impulsan.
- Valorar en ambos os dous casos:
 - A adecuación do seu contido: relación da formación cos obxectivos dos S. B.
 - Procedementos para a detección das necesidades.
 - O nivel de asistencia ás actividades de formación.
 - Os mecanismos que facilitan a asistencia.
 - A difusión da información sobre formación.
 - A satisfacción dos asistentes.
- Cal é a política en relación con facilitar a asistencia do persoal a cursos externos de formación e a congresos?
- Identificar os puntos fortes e débiles da política de formación dos S.B.

3.1.3. Implicación, satisfacción e motivación do persoal

- Analizar e valorar:
 - A existencia ou non de reunións periódicas de responsables de biblioteca.
 - O funcionamento dos mecanismos de comunicación interna.
 - As estratexias para coñecer o grao de satisfacción do persoal e os seus resultados.
 - As estratexias de motivación-incentivo do persoal.
- Valorar o clima laboral dos S.B.
- Existe un sistema que permite unha participación activa do persoal na mellora dos servizos?¹

3.2. Instalacións (Táboa 2)

- Analizar e valorar a adecuación do espazo físico ás diferentes tarefas asociadas aos diversos lugares de traballo e de consulta.
- Valorar a funcionalidade das instalacións, tanto dos puntos de traballo do persoal como dos puntos de consulta dos usuarios.

¹ Para coñecer o grao de implicación do persoal nos obxectivos da biblioteca, a súa satisfacción e a súa motivación, recoméndase como posible mecanismo, pasar unha enquisa ao persoal. No anexo pode consultarse un modelo.

- Analizar e valorar a adecuación dos medios tecnolóxicos en cada un dos puntos de traballo-servizo.
- Son adecuados os recursos tecnolóxicos do sistema de información?
- Como se detectan as necesidades de novas tecnoloxías?
- Valorar de maneira especial as bases de datos existentes, así como o seu mecanismo e dispoñibilidade de acceso.
- Identificar os puntos fortes e débiles das instalacións dos S.B.

3.3. Fondos (Táboa 3)

- Analizar e valorar o **proceso de decisión** sobre a adquisición de fondos:
 - Monografías.
 - Revistas.
 - Bases de datos.

Co fin de asegurar:

- A calidade intrínseca e pertinencia dos fondos.
- A inclusión dos fondos recomendados nos programas docentes dos diferentes ciclos e ensinanzas.
- A inclusión de fondos máis significativos para as liñas de investigación rexistradas.
- Evitar duplicados innecesarios.
- A adecuado política de compra: menor custo de adquisición, tempos entre a demanda dos fondos e a súa dispoñibilidade.
- A partir dos datos recollidos na *Táboa 3* valorar se:
 - Aparecen desigualdades significativas entre áreas/centros?
 - Como se valora o ritmo de adquisicións do último quinquenio?
 - Coñécese o número de demandas insatisfeitas por tipoloxía de documento?
 - Poden explicitarse as principais carencias?
- Da mesma *Táboa 3*, valorar a existencia e adecuación de políticas ou de obxectivos específicos de adquisición de fondos en relación con:
 - Novas titulacións.
 - Grupos consolidados de investigación.
 - Coleccións especiais.
- Valorar por áreas/centros:
 - O volume de monografías por estudante.
 - O volume de *revistas vivas* por profesor.
 - A calidade e adecuación dos fondos dispoñibles en relación a: programas docentes, liñas de investigación e outros servizos especiais dos S.B. (Explicitar os mecanismos empregados para valorar dita calidade e adecuación).

3.4. Ingresos (Táboa 4)

Os indicadores de comportamento sobre ingresos ("a economía") proporcionan os mecanismos de control ou de referencia onde descansan o resto dos indicadores. Son indicadores numéricos, pero a alta ou baixa relevancia dunha cifra dependerá do tipo de institución. Podémoslos considerar en dúas categorías: aqueles que describen os servizos de maneira global e os que destacan aspectos concretos do servizo.

É esencial que, á hora de determinar o comportamento dun S.B., a fonte de datos utilizada para determinar os indicadores quede claramente especificada.

A economía relaciona inputs con clientes. Os indicadores calcúlanse como "inputs por cliente" ou "clientes por *input*" segundo l que sexa de máis fácil interpretación. Os inputs considéranse ou ben en diñeiro, ou ben en recursos. Recursos son: persoal, espazo, asentos ou outros elementos adquiridos con cartos. Por clientes enténdese aquela poboación á cal a biblioteca trata de dar servizo. No noso caso consideraremos clientes-usuarios o profesorado e o alumnado.

3.4.1. Política de tarifas: ingresos propios

- Explicitar os servizos que están suxeitos a tarifas e o importe destas.
- Sinalar o carácter político ou non destas.
- Valorar o volume total de ingresos propios polos diferentes servizos (*Táboa 4*).
- Como perciben os usuarios estas tarifas?

3.4.2. Ingresos e gastos

- Valorar a política de inversións nos S.B.
 - Aplicáronse correctamente en relación cos obxectivos dos S.B.?
 - Os proxectos realizados adecuáronse ás necesidades da comunidade universitaria?
 - Considérase adecuado o custo de cada unha das realizacións efectuadas?
- Valorar as porcentaxes de gastos de cada unha das partidas presupostarias dos S.B.
 - Analizar as diferenzas no quinquenio ou as situacións específicas de determinados centros.
 - Valorar o presuposto dos S.B. respecto ao presuposto da institución.
 - Valorar o gasto total por usuario. Entendendo por usuarios tanto ao profesorado como ao alumnado.
 - Gasto na adquisición por usuario.
- Identificar os indicadores que amosen as principais debilidades en relación aos obxectivos dos S.B. Valorar a súa evolución no quinquenio. Argumentar a pertinencia da dirección da súa evolución.
- Valorar se a aportación dos recursos foi adecuada, sinálense as principais desviacións.

4. RESULTADOS

4.1. Satisfacción do usuario

A satisfacción dos usuarios é un indicador da calidade dos S.B. avaliados dende a perspectiva dos estudantes, profesores e persoal de investigación como clientes do servizo. Este é un proceso eminentemente cualitativo que presenta dificultades substanciais ao asesor ou compilador da información.

- Explicitar os mecanismos e estratexias que dispoñen os S.B. para coñecer:
 - a) As expectativas e necesidades percibidas dos seus usuarios.
 - b) Os niveis de uso e satisfacción dos usuarios cos servizos recibidos.
- Como se valora a calidade e pertinencia destes mecanismos e estratexias co fin de obter unha información axeitada para a mellora dos servizos ofertados?
- Que tipos de evidencia garanten o nivel de satisfacción dos usuarios (profesores, alumnos) en relación a:
 - c) Satisfacción xeral coa prestación do servizo dos S.B.
 - d) Uso e satisfacción dos fondos bibliográficos.
 - e) Uso e satisfacción dos diferentes servizos ofertados.
 - f) Uso e satisfacción coa información sobre os S.B.
 - g) Uso e satisfacción coas actividades de formación desenvolvidos.
 - h) Uso e satisfacción coas instalacións e equipamentos.
- Cos resultados destes datos sobre uso e satisfacción dos usuarios cuxa valoración realiza o Comité de Autoavaliación respecto a:
 - i) Diferentes servizos-usuarios.
 - j) Posibles diferenzas entre áreas-centros.
 - k) Condicións de prestación de servizos.
- Que tipos de accións se consideran máis urxentes co fin de mellorar de maneira inmediata os puntos máis débiles?
 - l) En relación á metodoloxía de obtención de evidencias para tomar decisións².
 - m) En relación a servizos e usuarios específicos

4.2. Eficacia na prestación de servizos

A idea de fondo deste apartado coa dos seus indicadores é a de medir a efectividade dos servizos que ofrecen os S.B. en dous aspectos:

² O procedemento de enquisa pode ser pertinente para obter evidencia sobre o uso e satisfacción dos usuarios. No seu deseño deberá terse presente, por un lado a tipoloxía variada de usuarios:

- a) Dirección de grupos-proxectos de investigación.
- b) Coordinación de doutoramentos.
- c) Investigadores.
- d) Profesorado
- e) Alumnos de 1º ciclo.
- f) Alumnos de 2º ciclo.
- g) Alumnos de 3º ciclo.
- h) Outros.

Por outra banda, aspectos como:

- a) O momento (diferentes períodos lectivos poden desviar os resultados).
- b) A acoutación servizo-usuario (a falta de pertinencia dun servizo a un usuario pode distorsionar as súas opinións ao respecto).
- c) O tamaño da mostra de opinións en relación cos usuarios potencias.
- d) A clara distinción entre frecuencia-intensidade de uso e satisfacción.
- e)

- a) Comprobar se os servizos ofrecidos conseguiron os obxectivos propostos polos S.B. ou a institución.
- b) Coñecer o volume de actividade realizada nos servizos clave dos S.B.

Os principais indicadores son:

1. Consecución de estándares de servizo nun período dado.
2. Consecución de obxectivos de desenvolvemento.
3. Documentos subministrados por estudante nun ano.
4. Respostas de información dadas por estudante.
5. Proporción de estudantes que recibiron formación sobre o funcionamento dos S.B.
6. Horas de estudo-traballo na biblioteca por estudante.
7. Volumes de coleccións por estudante.
8. Entradas á biblioteca por estudante.

Se se quere ter unha opinión global dos S.B., os indicadores de servizos non se deben tomar de maneira illada, hai que considerar, ademais. Os indicadores de satisfacción dos usuarios e os de xestión económica que aparecen na guía.

4.2.1. Estándares

Usuarios, institucións e persoal dos S.B. teñen un conxunto de expectativas sobre os estándares de servizo que a biblioteca ofrece. Así, por exemplo, o tempo para procesar novas adquisicións, os tempos de obtención dun libro reservado, a satisfacción dun préstamo interbibliotecario, a devolución dun libro a os prestatarios, libros dispoñibles para os estudantes, horas de apertura, dispoñibilidade de puntos de traballo, etc. son exemplos de estándares de servizo. Estes deben estar precisados e explicitados co fin de permitir un adecuado seguimento e control para asegurar que as expectativas tanto dos usuarios como do persoal do equipo directivo dos S.B. son compatibles. A formulación explícita tamén permite facer un resumo de indicadores de comportamento que permiten manter un seguimento ano tras ano dos S.B., ao mesmo tempo ca unha comparación con outras bibliotecas.

- Especificar se se deben determinar estándares de calidade para todos ou para algúns servizos. Indicar cales e por que.
- Valorar a funcionalidade destes estándares así como o nivel de adaptación na prestación do servizo.
- Sinalar as desviacións máis significativas así como as súas posibles causas.

4.2.2. Obxectivos

Os obxectivos de evolución resumen as melloras planificadas no servizo. Por exemplo, novos ou mellores servizos, automatización de sistemas, reordenación do espazo actual para aumentar os puntos de traballo e os fondos.

Coma no caso dos estándares de servizo, é moi importante definilos claramente para poder xulgar se cada obxectivo se conseguiu completamente ou en parte. Pode haber unha gran cantidade destes obxectivos para un período, pero tamén é necesario un proceso de priorización e resumo.

- Especificar se se deben determinar obxectivos para todos ou para algúns servizos. Indicar o tipo de obxectivos establecidos e por que.
- Valorar o nivel de consecución.
- Sinalar as razóns das posibles desviacións entre as previsións e os fins conseguidos.
- Valorar a conveniencia da persistencia dos obxectivos propostos.

4.2.3. Actividade (Táboa 5)

- En relación á actividade dos S.B., e aténdese aos resultados da *Táboa 5*, valorar tanto os datos como a variación observada nos últimos cinco anos.
- Analizar a posible variabilidade significativa entre os diferentes centros de prestación dos S.B.

4.3. A eficiencia na prestación de servizos

A eficiencia é unha medida da cantidade de servizo que a biblioteca realiza en relación cos seus inputs. Non indica a calidade na provisión do servizo. En principio, o input base, cantidade de diñeiro ou de persoal, deberá ser o input para aquel servizo concreto. Por exemplo, a eficiencia do servizo de préstamo terase que xulgar coñecendo os recursos que se destinan en el. Así mesmo, esta aproximación ideal está chea de obstáculos debido á dificultade de asignar custos.

Existen moitas economías de escala respecto ao persoal. Así se fai moi difícil a asignación dos seus tempos e o custo destes tempos. A única maneira de resolver esta dificultade é utilizar unha definición ampla de input, que é a que propoñemos. Ao utilizar desta maneira os indicadores, hai que ter presente que non se dá o custo dunha actividade, dáse o volume de actividade, tanto no que respecta ao volume de gasto dos S.B. como ao persoal ocupado. Existe un campo de traballo de cara a establecer un modelo para analizar como os esforzos do persoal e os custos dos S.B. poden dividirse en diferentes áreas de actividade.

Existen dous camiños para determinar a eficiencia. Por un lado, identificar ao persoal implicado, desta maneira, cantas menos persoas se necesiten para conseguir un output fixo, máis eficientes serán. A outra aproximación é considerar o gasto, no entanto, isto é fonte de moitas confusións (uns S.B. poden ter un gasto máis baixo e a mesma cousa ser menos eficiente). A principal aproximación para medir o servizo é contrastar o número das persoas implicadas co gasto realizado. Desta maneira, pódense identificar vías para mellorar a eficiencia, xa sexa alterando o número de persoas ou o seu custo.

Os indicadores propostos comprenden un amplo abano de actividades dos S.B. Cada un deles, de maneira illada, non nos darán unha medida clara de eficiencia. Porén, de maneira conxunta darán unha aproximación global. Uns S.B. que á luz destes resultados parezan ineficientes necesitarán unha atención especial.

Resumindo, para poder abordar a valoración da eficiencia dos S.B. terase que considerar:

- a) Os indicadores e valoracións realizadas nos capítulos referentes a:
 - Recursos de persoal.
 - Eficacia da prestación de servizos.
 - Gastos dos S.B.
- b) Os indicadores e valoracións resultantes das relacións establecidas entre o contido dos conceptos anteriores.

4.3.1. Prestación de Servizos

- De acordo cos datos da *Táboa 6*, valorar o custo da prestación de servizos do persoal de S.B. e a súa evolución nos últimos cinco anos.
- Para o ano 1997, e considerando o custo operativo dos S.B. (Custo Total dos S.B.) - (Custo de persoal + Custo de Adquisicións) indicar:
 - a) Custo do persoal por documento procesado.
 - b) Custo do persoal por préstamo realizado.
 - c) Custo do persoal por resposta de información dada ao usuario.
 - d) Custo do persoal por préstamo en sala.
 - e) Custo do persoal por hora de formación impartida.
 - f) Custo do persoal por usuario potencial.
 - g) Custo **operativo** dos S.B. por hora de apertura.
 - h) Custo operativo dos S.B. por visita recibida.
 - i) Gasto total en adquisicións por número de préstamos.
- Valorar as posibles diferenzas detectadas entre centros ou no quinquenio.

4.3.2. Distribución do gasto en adquisicións-subscricións (Táboa 7)

Considerar os datos da *Táboa 7*, valorar a distribución do gasto da biblioteca en relación aos diferentes tipos de fondos:

- É adecuado o gasto entre os diferentes tipos de fondos e áreas/centros?
- Como se valora o gasto medio por estudante na adquisición de información?

Considerar tamén, os datos da *Táboa 3 (Fondos Documentais)* e da *Táboa 5 (Actividade)* para o conxunto do quinquenio analizado, valorar:

- Custo medio de adquisición por cada tipo de fondos.
- Identificar os indicadores que amosan as maiores potencialidades e debilidades en relación coa eficiencia dos S.B. Valorar a súa evolución no quinquenio. Argumentar a pertinencia da dirección da súa evolución.

4.3.3. Resumo

Valorar:

- A relación entre o aumento do gasto de adquisición de fondos e o número de novos fondos adquiridos.
- A relación entre o incremento de fondos e o incremento no número de préstamos.

5. PUNTOS FORTES E PUNTOS DÉBILES

Este apartado constitúe a síntese do autoestudo. A súa formulación será relativamente fácil se cada un dos apartados anteriores concluíu explicitando as fortalezas e debilidades. Agora trátase de organizar esta síntese de maneira que se poidan identificar as diferentes conexións, na fortaleza e na debilidade, dos diferentes factores que constitúen a visión comprensiva que se debe adoptar na avaliación da calidade do Servizo de Bibliotecas.

Unha vez máis, a priorización dos puntos que se deben mellorar constituirá o paso previo do plan de calidade que debe seguir todo proceso de avaliación.

- Analizar os aspectos máis positivos do servizo en relación con cada un dos apartados anteriores que constituíron o contido da avaliación. Téñase presente:

A fiabilidade da evidencia que dá soporte ás fortalezas.

A relación das fortalezas cos obxectivos de calidade.

- Analizar os aspectos máis débiles do servizo en relación con cada un dos oito apartados anteriores que constituíron o contido da avaliación. Téñase presente:

A fiabilidade da evidencia que dan soporte ás debilidades.

A relación das debilidades cos obxectivos de calidade.

A precisión na explicación das debilidades (causas).

A adecuación nos niveis de atribución das debilidades (Que hai que cambiar?).

6. PROPOSTA DE MELLORA

A priorización dos aspectos que teñen que mellorarse constituirá a fase previa do plan de calidade que debe seguir todo proceso avaliativo claramente orientado á mellora da calidade.

O Comité de Autoavaliación deberá ter presente que a adopción dun plan de mellora é a consecuencia dun proceso de negociación no cal participan diferentes niveis de xestión-decisión da universidade. No entanto, nesta primeira fase do proceso de avaliación (autoestudo), deberá facerse a proposta dende o servizo, sempre que se poida seguir o seguinte esquema para explicitar:

- Pertinencia das melloras en relación coas debilidades detectadas.
- Prioridade das melloras.
- Precisión-claridade dos obxectivos de mellora.
- Viabilidade das melloras.

Terá un interese especial o feito de remarcar as accións inmediatas que o servizo puxo en marcha como consecuencia do proceso de avaliación. Este dato pode interpretarse como o inicio ou a intensificación dun clima favorable á asunción das accións de mellora que sexan competencia exclusiva do servizo.

Táboas

As bibliotecas estiveron recollendo nos últimos anos a maioría dos datos incluídos nas táboas. Terase, con todo, que facer un esforzo para sistematizar estes datos de maneira que poidan usarse consistentemente (por exemplo: o reconto dos horarios de apertura das bibliotecas). Noutros casos pídense datos que, en xeral, aínda non se recolleron ata agora (por exemplo respostas de información). Estes datos débense incluír, porque se considera que son relevantes para avaliar a orientación das bibliotecas a proporcionar servizos de información e porque se considera que será cada vez máis importante recollelos de cara a avaliacións futuras.

- 0** **Datos xerais.**
- 1** **O persoal dos S.B.**
- 2** **As Instalacións.**
- 3** **Fondos documentais.**
- 4** **Datos económicos dos S.B.**
- 5** **Actividade.**
- 6** **Servizos ofrecidos.**
- 7** **Gastos en adquisicións-subscricións.**

Táboa 0: Datos xerais

Universidade	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Estudantes					
Profesores					
Centros bibliotecarios					
m ² bibliotecas					
m ² Almacén					
Puntos de lectura informatizada e multimedia					
Total de entradas á biblioteca					
Consulta de bases de datos por profesor					
Consulta de bases de datos por alumnos					
Total de préstamos por profesor					
Total de préstamos por alumno					
Total de alumnos asistentes a cursos de formación					
Total de profesores asistentes a cursos de formación					
Total de respostas de información do persoal					
Total de horas de formación impartidas					
Custo do persoal dos S.B.					
Total de préstamos en sala					
Gasto total de adquisición de monografías					
Gasto total de adquisición de revistas					
Gasto total de adquisición de bases de datos e inf. Electrónica					
Inversións totais universidade					
Presuposto total universidade					
Presuposto total dos S.B.					
Custo operativo total ¹					

¹ Custo operativo dos S.B. [(Custo Total dos S.B.) - (Custo de persoal + Custo de Adquisicións)]

Táboa 1: O persoal dos S.B.

Centros/ Servizos Técnicos	Persoal bibliotecario			Outro persoal		Bolseiros	
	Facultativos ¹	Bibliotecarios ³		Administración ⁴	Auxiliares/Bedeis ⁵	Número total	Nº equiv. 20 h/s ⁶
		Grup. B	Grup. C				
TOTAL							

¹ Incluir contratados laborais do Grupo 1

³ Incluir contratados laborais do Grupo 2

⁴ Incluir os contratados do Grupo 3

⁵ Incluir os contratados dos Grupos 4/5

⁶ O número total de bolseiros convertilo en equivalente ao número de bolseiros cunha dedicación semanal de 20 h.

Táboa 3: Fondos documentais

Área/Centro	Monografías	Revistas	Bases de Datos
Número total exemplares/coleccións	[1]		

Área/Centro	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Novas adquisicións					

Área/Centro	x
Total de subscricións vivas	

[1] Porcentaxe de monografías informatizadas

Táboa 4: Datos económicos dos S.B. (en miles de PTAS)

Conceptos	x-4		x-3		x-2		x-1		x		TOTAL
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros
(1) Inversións*											
Persoal**											
Adquisición de documentos**											
Tecnoloxías da Información**											
Formación**											
(2) Funcionamento**											
Ingresos propios											
(3) Total dos S.B.											
Gasto total por usuario											
Gasto de adquisicións por usuario											

* Respecto do presuposto da Universidade

** Respecto do presuposto dos S.B.

- (1) Pode ser máis factible facer un cálculo para todo o quinquenio. Considéranse inversións en edificios e mobiliario, pero non para o equipo informático ou documentos.
- (2) Este apartado estaría asociado ao concepto de custo operativo. Pode dubidarse o feito de incluír ou non baixo este concepto os gastos de adquisición de tecnoloxías da información e a formación do persoal técnico dos S.B.
- (3) Excluídas as inversións.

Táboa 5: Actividade

Indicador de actividade	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Apertura (1)*					
Visitas (2)					
Consultas bases de datos (3)					
Préstamos alumnos (4)					
Préstamos profesores (5)					
Consultas bases de datos/profesor (6)					
Consultas bases de datos/alumno (7)					
Formación alumnos (8)					
Formación profesores (9)					
Respostas de información (10)					

(1) Número de horas ao ano que a biblioteca permanece aberta para estudantes a tempo completo.

(2) Número de visitas á biblioteca por usuario potencial.

(3) Número de horas de consulta das bases de datos.

(4) Número de préstamos por estudante a tempo completo.

(5) Número de préstamos por profesor (interno/interbibliotecario) a tempo completo.

(6) O número de consultas de bases de datos por profesor a tempo completo.

(7) O número de consultas de bases de datos por alumno a tempo completo.

(8) A porcentaxe de alumnos que recibiu formación específica documental.

(9) A porcentaxe de profesores que recibiu formación específica documental.

(10) O número de respostas de información do persoal por usuario potencial.

*Indicacións para calcular este indicador:

Caso 1:

Un único centro con 200 puntos de lectura que abre 60 h. semanais durante 52 semanas con 10.000 estudantes a tempo completo:

$$\text{Apertura} = (200 \times 60 \times 52) / 10.000 = 62'4 \text{ h. dispoñibles por alumno}$$

Caso 2:

Centro A: 200 p. de lectura, 60 h./semana, 52 semanas / 10.000 estudantes

Centro B: 50 p. de lectura, 48 h./semana, 52 semanas / 2.000 estudantes

Centro C: 100 p. de lectura, 40 h./semana, 50 semanas / 5.000 estudantes

$$\text{Apertura} = [(200 \times 60 \times 52) + (50 \times 48 \times 52) + (100 \times 40 \times 50)] / (10.000 + 2.000 + 5.000) = 55,8 \text{ h. dispoñibles por alumno.}$$

Táboa 6: Servizos ofertados

Indicadores de Custo	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Documentos procesados (1)					
Préstamos (2)					
Respostas de Información (3)					
Préstamo en sala (4)					
Formación (5)					
Usuarios potenciais (6)					
Horas de apertura (7)					
Vistas (8)					
Adquisicións / Préstamos (9)					

(1) Custo de persoal (que debe incluír a totalidade do persoal implicado, tamén os bolseiros) dos S.B.

(2) Custo de persoal por préstamo realizado.

(3) Custo de persoal por resposta de información dada ao usuario.

(4) Custo de persoal por préstamo realizada a sala.

(5) Custo de persoal por hora de formación impartida. O nome de horas refírese ao total de horas recibidas polo conxunto de asistentes á formación nun curso de 10 h. e 20 asistentes, as horas recibidas son 200.

(6) Custo de persoal por usuario potencial.

(7) Custo operativo dos S.B. por hora de apertura.

(8) Custo operativo dos S.B. por visita recibida.

(9) Gasto total en adquisicións por número de préstamos.

Táboa 7: Gastos en adquisicións-subscricións (en Euros)

Centros/Servizos Técnicos	Monografías					Revistas					Bases de datos e inf. electrónica				
	x-4	x-3	x-2	x-1	x	x-4	x-3	x-2	x-1	x	x-4	x-3	x-2	x-1	x
TOTAL:															

Cuestionarios

ENQUISA DE AVALIACIÓN DA BIBLIOTECA ESTUDANTES DE 1º E 2º CICLO

1. Datos persoais:

1.1 Sexo: Home Muller

1.2 Que curso estás realizando?

1º 2º 3º 4º 5º 6º

1.3 En que biblioteca estudas?

Selección por sucursais

1.4 Con que frecuencia utilizas a biblioteca durante o curso?

- tres ou máis veces por semana
- unha ou dúas veces por semana
- unha ou dúas veces ao mes
- só en época de exames
- nunca⁷

1.5 Usas os recursos e servizos da biblioteca:

- acudindo directamente a un dos seus locais
- de forma remota, a través da Internet
- de ambas as dúas formas

1.6 O uso que fas do equipamento informático da biblioteca é de:

- menos dunha vez ao mes
- unha vez ao mes
- unha vez por semana
- dúas ou máis veces por semana

2. Instalacións e equipos:

2.1. Valora os aspectos que aparecen a continuación, nunha escala de menos a máis: ("1= moi insatisfeito", "5= moi satisfeito")

a) O teu nivel de satisfacción con cada un de deles

- Moi insatisfeito.....	1
- Insatisfeito	2
- Indiferente	3
- Satisfeito	4
- Moi satisfeito	5

⁷ Se non utilizas nunca a biblioteca pasa ao apartado 8 no que poderás indicar o por que.

b) Como crees que **evoluciona o servizo** nos últimos 1-2 anos ("1= empeorou " 5= mellorou moito")

- | | |
|----------------------------|---|
| - Empeorou | 1 |
| - Algo peor | 2 |
| - Máis ou menos igual..... | 3 |
| - Algo mellor | 4 |
| - Mellorou moito..... | 5 |

	Satisfacción					Evolución Servizo				
2.2. Evolución do servizo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.3 A claridade na sinalización dentro da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.4 O número de postos informáticos que ofrece a biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.5 O número de postos de lectura:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.6 A comodidade das instalacións da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.7 O ambiente de traballo e estudo da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.8 OPAC (Catálogo automatizado):	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.8 As Bases de Datos:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.10 O acceso á Internet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3. Recursos de información (libros, revistas, audiovisuais, etc.):

	Satisfacción					Evolución Servizo				
3.1. A adecuación dos fondos bibliográficos ás túas necesidades:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3.2 A actualización dos recursos de información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.3 A facilidade para localizar os libros:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.4 A facilidade para localizar unha revista, un xornal, etc.:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.5 A facilidade para obter un artigo dunha revista electrónica:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.6 A claridade coa que están distribuídos os fondos bibliográficos por seccións (manuais, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.):

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.7 A resposta obtida ao solicitar algunha información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.8 A facilidade para consultar o catálogo da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.9 A facilidade para consultar a WEB da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.10 A facilidade para facer suxerencias e comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.11 A resposta obtida ás suxerencias, comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4. O préstamo:

	Satisfacción					Evolución Servizo				
4.1 A axilidade ao ser atendido no mostrador de préstamo:										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.2 A idoneidade dos prazos de préstamo:										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.3 O volume ou número de documentos que se poden obter en préstamo:										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.4 A sinxeleza das xestións para acceder/formalizar o préstamo:										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Satisfacción

Evolución Servizo

4.5 A sinxeleza das xestións para reservar e renovar o préstamo de documentos:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

4.6 A facilidade para coñecer o estado dos préstamos e reservas de cada usuario a través do OPAC:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

4.7 A facilidade/rapidez coa que se pode dispoñer dun documento que está noutra biblioteca da universidade:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

5. A formación de usuarios:

5.1 Como calificarías a utilidade da información básica que recibiches sobre a biblioteca ao iniciar os teus estudos na universidade?

- | | |
|---------------------|---|
| - Moi útil | 1 |
| - Útil | 2 |
| - Indiferente | 3 |
| - Pouco útil..... | 4 |
| - Nada útil | 5 |

5.2 Coñeces a oferta de cursos de formación de usuarios que ten a biblioteca?

- se non (Pasa a contestar apartado 6)

5.3 Asistiches a algún curso de formación de usuarios?

- se non (Pasa a contestar apartado 6)

5.4 Se o fixeches, a información que recibiches, resultouche...?

- | | |
|---------------------|---|
| - Moi útil | 1 |
| - Útil | 2 |
| - Indiferente | 3 |
| - Pouco útil..... | 4 |
| - Nada útil | 5 |

6. O persoal da biblioteca:

6.1 A capacidade de xestión e resolución das preguntas das persoas que atenden os mostradores:

Satisfacción

Evolución Servizo

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

Satisfacción

Evolución Servizo

6.2 A cordialidade e amabilidade no trato do persoal da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

7. Valoración global:

Queremos, finalmente, que valores o servizo de BIBLIOTECA considerado globalmente, é dicir, considerando todos aqueles aspectos que creas que son importantes cando fas uso deste servizo:

Satisfacción

Evolución Servizo

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

8. Suxerencias:

Reservamos este espazo para que, de forma sinxela, nos expoñas aquelas suxerencias ou propostas que consideres que poderían mellorar o servizo de Biblioteca:

ENQUISA DE AVALIACIÓN DA BIBLIOTECA PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

1. Datos pessoais:

1.1 Sexo: Home Muller

1.2 En que Departamento?

.....

1.3 Que biblioteca utiliza?

Selección por sucursal

1.4 Con que frecuencia utiliza a biblioteca durante o curso?

- tres ou máis veces por semana
- unha ou dúas veces por semana
- unha ou dúas veces ao mes
- só en época de exames
- nunca⁸

1.5 Usa os recursos e servizos da biblioteca:

- acudindo directamente a un dos seus locais
- de forma remota, a través da Internet
- de ambas as dúas formas

2. Instalacións e equipos:

2.1 Valore os aspectos que aparecen a continuación, tendo nunha escala de menos a máis satisfacción:

a) A súa maior ou menor satisfacción con cada un deles ("1= *moi insatisfeito*", "5= *moi satisfeito*")

- Moi insatisfeito.....	1
- Insatisfeito	2
- Indiferente	3
- Satisfeito	4
- Moi satisfeito	5

b) A forma en que cre que evolucionou o servizo nos últimos 1-2 anos ("1=*Empeorou*", "5=*Mellorou moito*")

- Empeorou.....	1
- Algo peor	2
- Máis ou menos igual.....	3
- Algo mellor	4
-Mellorou moito....	5

⁸ Se non utiliza nunca a biblioteca pasa ao apartado 8 no que poderás indicar o por que.

	Satisfacción					Evolución Servizo				
2.2 O horario da biblioteca:										
2.3 A claridade na sinalización dentro da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.4 O número de postos informáticos que ofrece a biblioteca:										
2.5 O número de postos de lectura:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.6 A comodidade das instalacións da biblioteca:										
2.7 O ambiente de traballo e estudo da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.8 O uso que fai do equipamento informático da biblioteca é de:										
<input type="checkbox"/> menos dunha vez ao mes <input type="checkbox"/> unha vez ao mes <input type="checkbox"/> unha vez por semana <input type="checkbox"/> dos ou máis veces por semana										
2.9 OPAC (Catálogo automatizado):										
2.10 As Bases de Datos:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.11 O acceso á Internet:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3. Recursos de información (libros, revistas, audiovisuais, etc.):

	Satisfacción					Evolución Servizo				
3.1. A adecuación dos fondos bibliográficos ás súas necesidades:										
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3.3 A actualización dos recursos de información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.4 A facilidade para localizar os libros:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

Satisfacción

Evolución Servizo

3.4 A facilidade para localizar unha revista, un xornal, etc.:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.5 A facilidade para obter un artigo dunha revista electrónica:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.6 A facilidade para obter un documento que pertence a unha biblioteca doutra universidade ou institución:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.7 A claridade coa que están distribuídos os fondos bibliográficos por seccións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.8 A documentación da Unión Europea:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.9 A resposta obtida ao solicitar algunha información:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.10 A facilidade para consultar o catálogo da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.11 A facilidade para consultar a WEB da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.12 A facilidade para facer suxerencias e comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.13 A resposta obtida ás suxerencias, comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4. O préstamo:

Satisfacción

Evolución Servizo

4.1 A axilidade ao ser atendido no mostrador de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.2 A idoneidade dos prazos de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

Satisfacción

Evolución Servizo

4.3 O volume ou número de documentos que se poden obter en préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.4 A sinxeleza das xestións para acceder/formalizar o préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.5 A sinxeleza das xestións para reservar e renovar o préstamo de documentos:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.6 A facilidade para coñecer o estado dos préstamos e reservas de cada usuario a través do OPAC:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.7 A facilidade/rapidez coa que se pode dispoñer dun documento que está noutra biblioteca da universidade:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

5. A formación de usuarios:

5.2 Coñece a oferta de cursos de formación de usuarios que ten a biblioteca?

si non (Pasa a contestar apartado 6)

5.3 Asistiu a algún curso de formación de usuarios?

si non (Pasa a contestar apartado 6)

5.4 Se o fixo, a información que recibiu, resultoulle...?

- | | |
|-------------------|---|
| - Moi útil | 1 |
| - Útil | 2 |
| -Normal..... | 3 |
| - Pouco útil..... | 4 |
| - Nada útil | 5 |

6. O persoal da biblioteca:

Satisfacción

Evolución Servizo

6.1 A capacidade de xestión e resolución das preguntas das persoas que atenden os mostradores:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

6.2 A cordialidade e amabilidade no trato do persoal da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

7. Valoración global:

Satisfacción

Evolución Servizo

Queremos, finalmente, que valore o servizo de BIBLIOTECA considerado globalmente, é dicir, considerando todos aqueles aspectos que crea que son importantes cando fai uso deste servizo:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

8. Suxerencias

Reservamos este espazo para que, de forma sinxela, nos expoña aquelas suxerencias ou propostas que considere que poderían mellorar o servizo de Biblioteca:

ENQUISA DE AVALIACIÓN DA BIBLIOTECA PERSOAL DE ADMINISTRACIÓN E SERVIZOS

1. Datos persoais:

1.1 Escala ou Grupo ao que pertences:

- A/I B/II C/III D/IV

1.2 Horario en que traballas:

- mañá tarde

1.3 Unidade ou Servizo en que traballas

.....

1.4. Canto tempo levas traballando na universidade?

- 10 anos 5 a 10 anos 2 a 5 anos menos de 2 anos

1.5 Que biblioteca utilizas habitualmente?

- Selección por sucursais

1.6 Con que frecuencia utilizas a biblioteca?

- tres ou máis veces por semana
 unha ou dúas veces por semana
 unha ou dúas veces ao mes
 só en época de exames
 nunca⁹

1.7 Usas os recursos e servizos da biblioteca:

- acudindo directamente a un dos seus locais
 de forma remota, a través da Internet
 de ambas as dúas formas

1.8 Habitualmente utilizas a biblioteca por:

- a túa actividade laboral
 interese persoal
 ambos os dous motivos

2. Instalacións e equipos:

2.1 Valora os aspectos que aparecen a continuación, nunha escala de menor a maior satisfacción

a) A túa maior ou menor satisfacción con cada un deles ("1= moi insatisfeito", "5= moi satisfeito")

- Moi insatisfeito.....	1
- Insatisfeito	2
- Indiferente	3
- Satisfeito	4
- Moi satisfeito	5

b) A forma en que crees que evolucionou o servizo nos últimos 1-2 anos ("1= Empeorou", "5= mellorou moito")

⁹ Se non utilizas nunca a biblioteca pasa ao apartado 8 no que poderás indicar o por que.

- | | |
|----------------------------|---|
| - Empeorou..... | 1 |
| - Algo peor..... | 2 |
| - Máis ou menos igual..... | 3 |
| - Algo mellor..... | 4 |
| - Mellorou moito..... | 5 |

Satisfacción

Evolución Servizo

2.2 O horario da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.3 A claridade na sinalización dentro da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.4 O número de postos informáticos que ofrece a biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.5 O número de postos de lectura:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.6 A comodidade das instalacións da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.7 O ambiente de traballo e estudo da biblioteca:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.8 O uso que fas do equipamento informático da biblioteca é de:

- menos dunha vez ao mes
- unha vez ao mes
- unha vez por semana
- dúas ou máis veces por semana

2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.10 As Bases de Datos:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

2.11 O acceso á Internet:

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

3. Recursos de información (libros, revistas, audiovisuais, etc.):

	Satisfacción					Evolución Servizo				
3.1. A adecuación dos fondos bibliográficos ás túas necesidades:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.2 A actualización dos recursos de información:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.3 A facilidade para localizar os libros:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.4 A facilidade para localizar unha revista, un xornal, etc.:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.5 A facilidade para obter un artigo dunha revista electrónica:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.6 A facilidade para obter un documento que pertence a unha biblioteca doutra universidade ou institución:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.7 A claridade coa que están distribuídos os fondos bibliográficos por seccións:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.8 A documentación da Unión Europea é de fácil acceso e uso:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.9 A resposta obtida ao solicitar algunha información:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.10 A facilidade para consultar o catálogo da biblioteca:	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3.11 A facilidade para consultar a WEB da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.11 A facilidade para facer suxerencias e comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

3.12 A resposta obtida ás suxerencias, comentarios ou peticións para novas adquisicións:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4. O préstamo:

Satisfacción

Evolución Servizo

4.1 A axilidade ao ser atendido no mostrador de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.2 A idoneidade dos prazos de préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.3 O volume ou número de documentos que se poden obter en préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.4 A sinxeleza das xestións para acceder/formalizar o préstamo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.5 A sinxeleza das xestións para reservar e renovar o préstamo de documentos:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.6 A facilidade para coñecer o estado dos préstamos e reservas de cada usuario a través do OPAC:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

4.7 A facilidade/rapidez coa que se pode dispoñer dun documento que está noutra biblioteca da universidade:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

5. A formación de usuarios:

5.2 Coñeces a oferta de cursos de formación de usuarios que ten a biblioteca?

si non (Pasa a contestar apartado 6)

5.3 Asistiches a algún curso de formación de usuarios?

si non (Pasa a contestar apartado 6)

5.4 Se o fixeches, a información que recibiches, resultouche...?

- Moi útil	1
- Útil	2
- Normal.....	3
- Pouco útil.....	4
- Nada útil	5

6. O persoal da biblioteca:

Satisfacción

Evolución Servizo

6.1 A capacidade de xestión e resolución das preguntas das persoas que atenden os mostradores:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

6.2 A cordialidade e amabilidade no trato do persoal da biblioteca:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

7. Valoración global:

Satisfacción

Evolución Servizo

Queremos, finalmente, que valores o servizo de BIBLIOTECA considerado globalmente, é dicir, considerando todos aqueles aspectos que creas que son importantes cando fas uso deste servizo:

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

8. Suxerencias

Reservamos este espazo para que, de forma sinxela, nos expoñas aquelas suxerencias ou propostas que consideres que poderían mellorar o servizo de Biblioteca:



ENQUISA DE AVALIACIÓN DA BIBLIOTECA ÁMBITO INTERNO

1. Datos pessoais:

- 1.1. Escala ou grupo ao que pertences: A/I B C D
- 1.2. Horario en que traballas: mañá tarde
- 1.3. Centro en que traballas:
 Selección por centros
- 1.4. Canto tempo levas traballando na Biblioteca?
 10 anos 5 a 10 anos 2 a 5 anos menos de 2 anos

2. Estratexia:

- 2.1. Coñeces as liñas de actuación anuais da Universidade?
 si non
- 2.2. Sabes se existe un documento anual de obxectivos da Biblioteca?
 si non
- 2.3. Sabes se existe un control e seguimento periódico destes obxectivos?
 si non
- 2.4. Coñeces os obxectivos que afectan ao teu posto de traballo?
 si non
- 2.5. Valora a túa participación nas reunións informativas ou na aportación de suxerencias e mellora:
 activa pasiva

3. Estrutura:

- 3.1. Coñeces o organigrama vixente da Biblioteca?
 si non
- 3.2. Valoras como positivo unha estrutura flexible aberta a cambios organizativos?
 si non
- 3.3. Sabes quen é o responsable de cada unidade organizativa?
 si non
- 3.4. Valora ata que punto cres que se pode mellorar a calidade na prestación de servizos que presta a biblioteca:
 1 2 3 4 5

4. Equipos e persoas:

- 4.1. Valora se a información da que dispós é a necesaria para o desenvolvemento do teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5
- 4.2. Valora ata que punto as actividades de formación ás que asistes son útiles para o teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5
- 4.3. Valora o mobiliario do teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5
- 4.4. Valora as condicións ambientais do teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5
- 4.5. Valora se os equipos informáticos son os adecuados para o teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5
- 4.6. Valora se a aplicación informática coa que traballas é a adecuada para o desempeño do teu posto de traballo:
 1 2 3 4 5

5. Procedementos:

- 5.1. Existen manuais de procedemento na túa unidade?
 si non
- 5.2. Participaches na súa confección?
 si non

6. Indica as dúas cousas que máis te satisfán do teu posto de traballo:

7. Indica as dúas cousas que se puideses cambiarías inmediatamente do teu posto de traballo:

8. Indica, segundo o teu punto de vista, dous puntos fortes e dous puntos débiles da biblioteca:

9. Indica outras suxerencias e propostas de mellora que teñas:

ANEXO I

**LISTA DE COPROBACIÓN
DO AUTOINFORME**

UNIVERSIDADE: _____

BIBLIOTECA: _____

I. Estrutura do autoinforme

Descrición sobre a composición do Comité e o proceso de autoavaliación	
Cubrimento das táboas	
Realización de enquisas a usuarios e persoal dos S.B.	
Síntese de fortalezas e debilidades	
Elaboración do plan de mellora	
Autoavaliación do traballo realizado	

II. Contido do autoinforme

Proceso			Resultado		
Aportación de evidencias	Análise	Xuízos de valor	Puntos fortes	Puntos débiles	Propostas de mellora

OS S.B. E A SÚA INTEGRACIÓN NA UNIVERSIDADE

Planificación dos S.B. a curto, medio e longo prazo					
Conexión co plan estratéxico da Universidade					
Mecanismos de seguimento da planificación					
Conexión cos responsables da planificación docente					
Conexión cos responsables da planificación investigadora					
Mecanismos de participación da Comunidade Universitaria nos S.B.					

PROCESOS E COMUNICACIÓN

Organigrama					
Identificación, normalización e documentación dos procesos					
Oferta dos servizos prestados a distancia polos S.B.					

RECURSOS

Tipoloxía e distribución do persoal					
Plan de formación do persoal					
Clima laboral					
Instalacións					
Fondos bibliográficos					
Procesos de toma de decisión para as adquisicións					
Ingresos e gastos					

RESULTADOS

Satisfacción do usuario					
Indicadores de eficacia					
Estándares, obxectivos e actividade					
Indicadores de eficiencia					
Prestación de servizos					
Distribución do gasto de adquisicións/subscricións					

ORIENTACIÓNS PARA O SEU CUBRIMENTO.

En primeiro lugar, é preciso sinalar que é cometido da Unidade Técnica revisar os mínimos esixibles aos Autoinformes e presentar as propostas de decisión ao órgano competente (disposición sexta da Orde de 3 de agosto de 2001, BOE 15 de agosto). Non obstante, a decisión final e a remisión dos Autoinformes ao Consello de universidades ou ás correspondentes Axencias autonómicas para proceder á Avaliación Externa constitúe unha responsabilidade da Comisión de Calidade de cada Universidade.

A táboa anexa distingue entre a estrutura e o contido do Autoinforme. No que respecta ao contido considéranse, por un lado, os aspectos relativos ao **proceso** (aportación de evidencias, análises, xuízos de valor) e, polo outro, os referentes ao **resultado** de dito proceso (puntos fortes-débiles, propostas de mellora).

Como norma xeral, na valoración dun Autoinforme deberase ter en conta a totalidade dos aspectos reflectidos na Guía pero, ao mesmo tempo, considérase que cada un dos capítulos **Os Servizos de Biblioteca e a súa integración na Universidade, Procesos e comunicación, Recursos e Resultados** son da máxima importancia para a consecución da avaliación dos S.B. e, polo tanto, deben estar **cubertos ao máximo**.

INSTRUCCIÓNS XERAIS:

Calificación binaria: En cada recadro destas columnas indícase 'Si' cando se cumpra a condición e indícase 'Non' cando non se cumpre. Non é posible asignar un 'Si' nun recadro se na inmediata esquerda se indicou 'Non'.

INSTRUCCIÓNS PARA VALORAR OS ASPECTOS DE PROCESO:

Os criterios para cubrir os aspectos relacionados co proceso (columnas 2-4 da táboa) son, en cada unha das columnas, os seguintes:

- **'Aportación de Evidencias'**. Considerase que cumpre a condición (indicar 'Si') cando as táboas de datos cuantitativos correspondentes ao apartado analizado estean completas en, polo menos, o 80% dos seus contidos (celas). Para algúns apartados poderase valorar que se cumpre a condición cando se aportan evidencias pertinentes doutro tipo (enquisas de opinión, documentos,...) incluso en substitución das mesmas táboas.
- **'Análise'**. Deberá entenderse por análise un proceso que, a partir da redución e síntese da información recolleita, relaciona e compara os elementos da mesma, contrasta a validez dos datos e aporta unha interpretación/explicación sobre a natureza do que ocorre e as súas causas.
- **'Xuízos de valor'**. Para indicar que se cumpre a condición cando existe unha valoración explícita xustificada a partir das análises realizadas. Os xuízos de valor deberán ter un pronunciamento en termos de positivo/negativo, favorable/desfavorable, necesidade de cambio/conveniencia de manter a situación,...

INSTRUCCIÓNS PARA VALORAR OS ASPECTOS DE RESULTADO DO PROCESO:

- **'Puntos Fortes e Débiles'**. Cúmrese a condición (indicar 'Si') cando veñen formalmente especificados e con redacción sintética, case telegráfica, algúns puntos fortes e débiles relativos ao capítulo.
- **'Propostas de mellora'**. De forma semellante ao anterior punto, deberá valorarse que se cumpre a condición ('Si') cando se contemplan accións de mellora formalmente especificadas sobre algunhas áreas de contido do capítulo. Na valoración do punto "Elaboración do Plan de Mellora", relativo á Estrutura do Autoinforme, terase en conta que as accións a realizar inclúan especificacións adicionais sobre prioridade, recursos, responsables, ámbito de aplicación, temporalidade, etc.

CALIFICACIÓN GLOBAL E PROPOSTA DE DECISIÓN:

Como requisito mínimo para garantir a calidade do autoinforme deberán estar cubertos todos os puntos correspondentes aos apartados I. “*Estrutura*” (descripción sobre a composición do Comité e o proceso de autoavaliación, cubrir das táboas, síntese de fortalezas e debilidades, plan de mellora e autoavaliación do traballo realizado).

Ademais deste requisito, establécense tres categorías para a calificación global:

A. Procede remisión do Autoinforme ao Consello de universidades ou á correspondente Axencia autonómica e a realización da Avaliación Externa.

Cando as columnas dos *aspectos de proceso* e *resultado* estean cubertas nun 90% cun ‘Si’ nas dimensións de: *Os Servizos de Biblioteca e a súa integración na Universidade, Procesos e comunicación, Recursos e Resultados.*

B. Require modificacións.

Cando as columnas dos *aspectos de proceso* e *resultado* estean cubertas como mínimo cun ‘Si’ nun 70% nas dimensións de: *Os Servizos de Biblioteca e a súa integración na Universidade, Procesos e comunicación, Recursos e Resultados.*

C. Non procede remisión do Autoinforme ao Consello de universidades ou á correspondente Axencia autonómica, nin a realización da Avaliación Externa.

Cando as columnas dos *aspectos de proceso* e *resultado* estean cubertas cun ‘Si’ en menos dun 70% nas dimensións de: *Os Servizos de Biblioteca e a súa integración na Universidade, Procesos e comunicación, Recursos e Resultados.*

Membros da Comisión de Coordinación Técnica do II Plan da Calidade das Universidades:

- José T. Raga Gil, Secretario Xeral do Consello de Coordinación Universitaria.
 - Pedro Chacón Fortes, Director Xeral de universidades do MEC e D.
 - Eduardo Coba Arango, Vicesecretario de Estudos do Consello de universidades.
-
- Mario de Miguel Díaz, Catedrático de universidade (Área de Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación) da Universidade de Oviedo.
 - José-Ginés Mora Ruíz, Profesor titular da universidade (Área de Economía Aplicada) da Universidade de Valencia Estudi Xeral.
 - Manuel Galán Vallejo, Catedrático de universidade (Área de Enxeñería Química) da Universidade de Cádiz.
 - José Luis García Garrido, Catedrático de universidade de Educación Comparada e Internacional da Universidade Nacional de Educación a Distancia.
 - Pedro García Moreno, Xerente da Universidade da Rioxa.
 - Tomás Escudero Escorza, Catedrático de universidade (Área de Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación) da Universidade de Zaragoza.
 - Santiago Lorente Arenas, Profesor titular de Socioloxía da Universidade Politécnica de Madrid.
 - Francisco Marcellán Español, Catedrático de universidade (Matemática Aplicada) da Universidade Carlos III de Madrid.
 - F. Javier Vidal García, Profesor titular de universidade, (Área de Métodos de Investigación e Diagnóstico en Educación) da Universidade de León.
 - Eva Anduiza Perea, Profesora titular de universidade (Área de Ciencia Política e da Administración) da Universidade de Murcia.
-
- Gemma Rauret Dalmau, Directora da *Agència per la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*.
 - Manuel Barbancho Medina, Director da *Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas*.
 - Eugenio Muñoz Camacho, Director da Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia.
 - Luis Ballester Brage, Director da *Agència de las Illes Balears*.