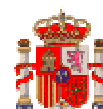


II Plan de la Calidad de las Universidades

GUÍA DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS

Enero 2002



**CONSEJO DE UNIVERSIDADES
SECRETARÍA GENERAL**

Ésta Guía está realizada por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

ÍNDICE

	Pág
Introducción.....	4
Guía.....	21
Tablas.....	35
Cuestionarios.....	45

1. LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LA CALIDAD

1.1. Evaluar ¿para qué y por qué?

Durante la década de los ochenta, diversos sistemas universitarios occidentales, entre los cuales se incluye el español, va a estrenar nuevos marcos jurídicos caracterizados, entre otras cosas, por la autonomía de la universidad. Un argumento fundamental para esta transformación va a ser considerar la autonomía como un instrumento decisivo para la consecución de los objetivos de calidad y progreso de la educación superior en estos países.

Se supone que la autonomía de la universidad permite la innovación, incrementa la eficiencia y eleva la efectividad. La Ley de Reforma Universitaria, que desarrolla el mandato constitucional, concibe la autonomía universitaria como un factor de mejora del sistema, cuando propugna que la autonomía generará diversificación y que esta variabilidad comportará un incremento de la calidad:

“... 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 una calidad mínima homogénea en todas las universidades nacionales” (Preámbulo, LRU, 1983)

En consecuencia, desde una racionalidad basada en el control y la planificación centralizada, con grandes oficinas de carácter burocrático, se ha pasado a otra racionalidad que acentúa el principio de autorregulación.

La contrapartida de los gobiernos está en la exigencia de rendir cuentas (contabilidad) para demostrar que las decisiones tomadas y las acciones ejecutadas se orientan a la mejora de la calidad de la institución.

Esta correspondencia estuvo y está en duda. No obstante, los argumentos que dan soporte a esta corresponsabilidad cada vez son más difíciles de contrarrestar. Según el parecer de los expertos, el interés inequívoco de los gobiernos de exigir un sistema de evaluación institucional es una expresión clara de la atención creciente a la dimensión intrínseca de la calidad y, ahora, por ser un síntoma claro de que los sistemas modernos de enseñanza superior han entrado en la *edad del desencanto*. Lo cierto es que la sociedad no está dispuesta a continuar aceptando que las universidades nada más que se autojustifiquen y quiere saber las actividades que llevan a cabo. Por medio de la evaluación institucional, es posible satisfacer esta demanda.

Junto a estas razones, se pueden señalar otros factores que justifican la necesidad de llevar a cabo procesos de evaluación:

- La fase de expansión de los sistemas de enseñanza superior (centros y programas) ha puesto de manifiesto debilidades significativas de estos mismos sistemas.
- Los costes se han disparado como consecuencia del acceso masivo y las restricciones económicas obligan a un grado más alto de eficiencia.
- La sociedad exige al sistema universitario una mayor aportación al desarrollo nacional.
- La internacionalización de la producción y de la formación superior reclama niveles de calidad contratados y contrastables.
- Todo usuario o cliente tiene derecho a saber datos y especificaciones sobre la calidad que ofrece la institución en que ingresa y en la que desarrolla su formación.
- Las universidades, igual que cualquier otro servicio público, han de hacer evidente para la sociedad la calidad de su acción y de su gestión.
- Finalmente, la naturaleza de las funciones y actividades de las instituciones universitarias reclama la existencia de procesos externos e internos de evaluación como un procedimiento para garantizar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia.

Un modelo de evaluación institucional debe contribuir a asegurar la calidad de la universidad y debe ser coherente con las características de un sistema universitario de masas, la orientación del cual parece que oscila entre dos posiciones inicialmente contradictorias.

Si se *acentúa una orientación que tiende a asegurar la igualdad en el tratamiento de las instituciones*, se opta por un sistema de financiación basado en las necesidades que pretenden obtener una calidad equivalente a los programas. En consecuencia, se deben establecer sistemas que garanticen la calidad como una manera de conseguir que cada programa no esté por debajo de los estándares mínimos requeridos.

En cambio, si se *admite la variabilidad de la calidad en las diferentes instituciones y programas*, se estimula la diferenciación (competitividad) y se debe aplicar una financiación selectiva. En consecuencia, se deben emitir juicios comparativos sobre la calidad de los programas e instituciones.

Un análisis sosegado de la realidad de cada sistema universitario traerá consigo la toma de decisión sobre la pertinencia de uno u otro enfoque. Los expertos coinciden en afirmar que el modelo de evaluación que se adopte debe estar ajustado a la realidad de cada sistema universitario.

En términos generales, se deben tener en cuenta aspectos como: el nivel de desarrollo del sistema universitario, la estructura del sistema, el marco jurídico de las relaciones universidad-gobierno, la estructura-consolidación de los recursos humanos, el modelo de financiación, la *cultura* evaluativa en el mismo contexto universitario y en el contexto social del país.

El sistema universitario español tiene un carácter mixto que conjuga elementos de ambos modelos. Por una parte, pretende asegurar que todos los programas tengan una calidad suficiente y, por otra parte, respecto a la diversidad, pretende incrementar la calidad del conjunto de las instituciones y programas universitarios.

El proceso de evaluación debe contribuir a garantizar lo siguiente:

- La eficacia y la eficiencia de las inversiones en enseñanza superior.
- El cumplimiento de *estándares* internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacionales.
- La satisfacción de las demandas de formación de la sociedad.
- La respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

1.2. La metodología de evaluación de la calidad universitaria

La práctica científica de la evaluación consiste en obtener evidencia (información objetiva de carácter cuantitativo y cualitativo) de manera sistemática a fin de fundamentar algunos tipos de decisión. En el marco universitario aparece un panorama definido por una gran diversidad de formas, tipos y procedimientos de evaluación, de acuerdo con los diferentes objetivos, las unidades de evaluación, los agentes o las consecuencias; he aquí algunas de las notas que lo definen:

- Revisión y permiso de los estados.
- Acreditación por agencias regionales
- Autoinformes

- Indicadores de rendimiento.
- Pruebas estatales para la validación de títulos profesionales.
- Revisiones cíclicas de programas (con carácter obligatorio o voluntario)
- Acreditaciones especializadas para los programas profesionales.

En un intento de globalización, podemos señalar que cualquier tipo de evaluación de la calidad universitaria puede encuadrarse dentro de dos grandes dimensiones:

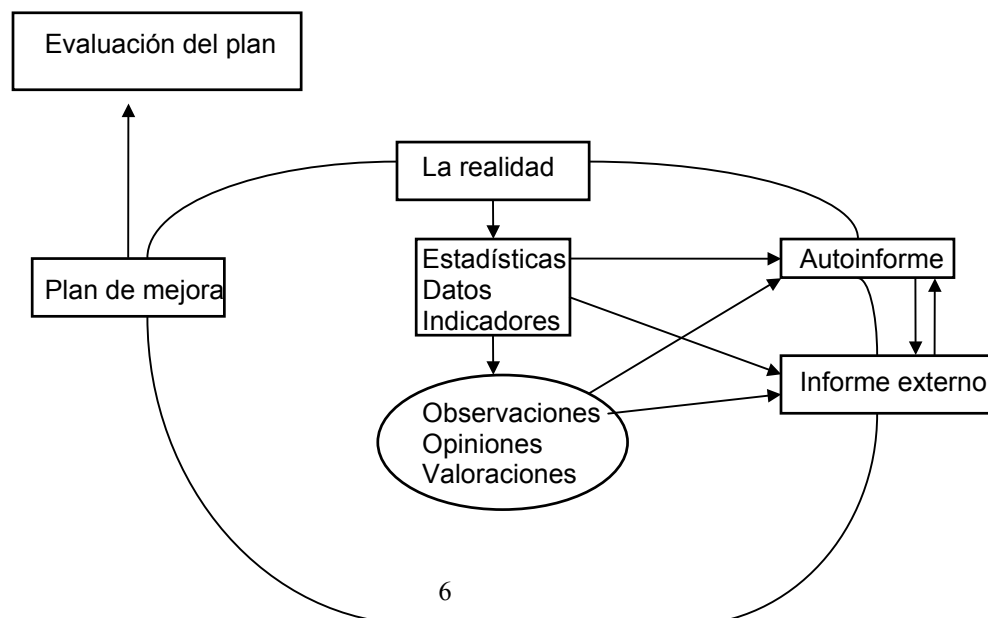
- Interna *versus* externa (atendiendo a la generación de los procesos y los agentes de evaluación).
- De soporte-formativa *versus* de decisión sumatoria.

El debate político sobre los modelos de evaluación institucional se centra fundamentalmente en la confrontación entre el modelo autorregulado o el modelo de control gubernamental, mientras que el debate técnico se centra, por una parte, en la evaluación basada en juicios de expertos en comparación con la evaluación basada en indicadores de rendimiento y, de otra, en la evaluación orientada a la mejora (para el soporte de las unidades evaluadas) en comparación con la evaluación sumatoria y de decisión irrevocable. Esta última, necesaria en determinados temas y momentos, no es la más adecuada en procesos incipientes de evaluación de sistemas pues conlleva que se pretende ligarla a consecuencias esgrimidas desde una posición de alto control.

1.2.1. La evaluación de la calidad es un proceso

Los modelos de evaluación institucional que toman los procesos o servicios como unidades de análisis han tenido la experiencia del modelo holandés como un claro referente. *The quality assessment spiral* recoge las notas de circularidad y simplicidad (seis años en el caso holandés) del sistema de evaluación. Las fases aparecen claramente explicitadas en la figura i, como puede observarse, se integran diversos tipos de evaluación que se comentan más adelante.

La espiral de la evaluación de la calidad



Informe de evaluación

La *fase de autoevaluación* se inicia con la recogida y la sistematización de la información de la unidad de análisis (realidad). Esta información está compuesta por estadísticas, datos de gestión e indicadores sobre los *inputs*, procesos y resultados de la actividad de la unidad evaluada. El *autoestudio* elaborado por el Comité de Autoevaluación integrará esta información con las nuevas observaciones, opiniones y valoraciones generales en el mismo proceso de evaluación interna. Las notas principales que han de definir este autoestudio son:

- Descansar sobre una evidencia de calidad (información pertinente y contrastada).
- Ser fruto de un proceso de participación.
- Tener el consenso amplio de la comunidad que participa en el proceso o servicio.
- Mostrar las fortalezas y debilidades más significativas.
- Proponer las acciones o mejoras pertinentes para superar los puntos débiles.

La *fase de evaluación externa* se inicia con el análisis del autoestudio por un Comité de Evaluación Externa, que tiene a su disposición las estadísticas, los datos de gestión y los indicadores referidos al servicio; así mismo, y mediante la visita *in situ*, hace sus observaciones, recoge opiniones y valoraciones y, finalmente, emite su propia valoración a través del *informe de evaluación externa*. Este informe se remite al comité interno para que reaccione (hace matizaciones o alegaciones o expresa desacuerdos).

El informe de evaluación externo, para validar el autoestudio, debe tener las siguientes características:

- Descansa sobre una evidencia de calidad (información pertinente y contrastada)
- Está consensuado por sus miembros.
- Muestra las fortalezas y debilidades más significativas.
- Propone las acciones o mejoras pertinentes para superar los puntos débiles.

La síntesis de ambas fases tiene lugar en el *informe final de evaluación*, que tiene la difusión y la publicidad pertinentes.

El proceso de evaluación hasta ahora descrito, debe ser sometido a reflexión y análisis con el fin de asegurar tanto la validez del que se ha realizado, como las condiciones y el contexto en que se ha de generar el plan de mejora y sus mecanismos de seguimiento.

La fase más significativa en un modelo de evaluación institucional orientado a la mejora de la calidad de las unidades evaluadas es la del diseño y ejecución del plan de mejora. La aceptación y el compromiso institucional de llevarlo a término, la provisión de los recursos y las mejoras necesarias, y la definición clara y pertinente de los objetivos, las acciones y los indicadores de éxito, son algunas de las características de este plan.

Finalmente, la fase de evaluación del plan de mejora nos permiten valorar los cambios reales (mejora de calidad) ocurridos en la proceso o unidad de análisis inicialmente evaluada. Se inicia así un nuevo ciclo de evaluación continua de la calidad.

1.2.1.a. Primera fase: autoevaluación (informe de autoevaluación)

La voluntariedad con la que se inicia la evaluación regulada internamente por la misma institución, contrasta con las órdenes gubernamentales que tan erróneamente se han impuesto, en otros contextos, con la exclusiva intención de asegurar el control presupuestario. En algunos casos, el término autoestudio se aplica a la evaluación global de la institución y se denomina revisión de programas cuando se evalúa específicamente un programa, una titulación, un departamento, un servicio o proceso.

Lo cual no es contrario a los criterios fijados previamente, porque se pretende describir y valorar los antecedentes, el rendimiento actual y los planes de mejora de la unidad, programa o proceso. La filosofía subyacente es claramente la de una evaluación orientada a la mejora de la calidad. Veamos aquí algunas de las características que definen el autoestudio:

- Es necesaria una considerable motivación interna y la aceptación manifiesta de los líderes para emprender una evaluación con el objetivo claro de mejorar.
- Se debe considerar la institución como un organismo vivo en el cual el análisis de la relación entre objetivos y logros depende del marco de relaciones en el sistema.
- El potencial humano se debe poner al servicio de la institución.
- El autoinforme deberá conducir a explicitar una serie de recomendaciones de mejora y estrategias para lograrlas.
- El proceso debe estar adecuadamente planeado y debidamente dirigido por medio de una guía de evaluación interna que tomará en consideración la realidad de la institución.
- Los procedimientos que se adopten deben permitir recoger la opinión de los diferentes agentes y niveles de la organización.

1.2.1.b. Segunda fase: evaluación externa (documentos de evaluación externa)

La credibilidad y validez del autoestudio realizado por una unidad universitaria debe ser confirmada por una evaluación externa, que debe llevarse a cabo fundamentalmente por medio de un Comité de Evaluación Externa (CEE) (*peer review*). Los referentes de este tipo de evaluación, los podemos situar en los comités de acreditación de programas, en los *referees* de las revistas científicas y las asesorías de los fondos de investigación. Como consecuencia lógica de estos orígenes, la orientación científica, académica, organizativa o disciplinaria - con mucha reputación - constituyen las notas distintivas del experto. Así mismo, la cultura del grupo al que pertenece el experto es un factor que tiene relación, explícita o no, en sus juicios, en los que habrá inevitablemente un componente de subjetividad.

La validez y fiabilidad de estos tipos de evaluación son motivo de controversia. La ventaja de la evaluación basada en expertos es la validez de contenido más alta por el hecho de disponer de la observación y del estudio directo de la realidad que se ha de evaluar mediante la visita in situ a la unidad-universidad evaluada; dispone, por tanto, de la posibilidad de precisar y contextualizar la información que se ha de examinar. La riqueza que supone la interacción personal de los expertos con los agentes significativos del sistema que se ha de evaluar, permite que el informe de evaluación no sea frío o impersonal. Por otra parte, es posible incluir todas las dimensiones del concepto de calidad siempre que, claro está, la correspondiente guía de evaluación los incorpore.

Aunque la validez sea alta, la fiabilidad de los juicios de los expertos está muy condicionada por las evidencias (información objetiva) aportadas en el autoestudio o recogidas por el mismo comité externo y, también, por la metódica formalización de la guía de evaluación externa diseñada con este objetivo.

GUÍA DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

I. AUTOEVALUACIÓN

La evaluación interna o autoevaluación, como primera fase del proceso global de evaluación institucional está liderada y ejecutada por las propias unidades a evaluar. En el caso de los Servicios Bibliotecario, a partir de ahora S.B., corresponde al Vicerrector y a la dirección de la biblioteca asumir esta función en el marco establecido por la Comisión de Calidad de la Universidad.

El autoinforme que se debe elaborar, como producto de la autoevaluación, no se debe entender como una simple descripción de la realidad presente de los S.B., a través de una masiva aportación de información. Por el contrario, debe representar un ejercicio participativo de reflexión profunda a partir del cual aflorará una visión valorativa de los puntos fuertes y de los puntos débiles y, sobre todo, la explicitación de los objetivos y acciones pertinentes para mejorar la situación presente. En el cumplimiento de este objetivo radica la utilidad de este primer documento-producto del proceso de evaluación.

1. Los Servicios Bibliotecarios como una unidad de evaluación

La presente guía de evaluación pretende, más allá de la evaluación de la enseñanza, la investigación y la gestión asociada, la evaluación de los servicios que tienen carácter instrumental o final. Estos servicios son en si mismos receptores y generadores de decisiones y procesos que se dan en los diferentes niveles-órganos de decisión y que afectan, en este caso, a la enseñanza y a la investigación.

La importancia de los S.B. es incuestionable ya que representan una pieza clave tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en el de la investigación. Su carácter terminal, tanto como proveedor de servicios específicos con clara identificación de sus usuarios, como la existencia de múltiples puntos de servicios hace que se deba prestar especial atención a la demarcación de la unidad de evaluación.

El análisis de la organización universitaria, y en particular de los S.B., hace que se considere como una unidad de evaluación el conjunto de los S.B. de una universidad aunque se tengan en consideración las diferentes unidades espaciales de prestación de servicios (bibliotecas). El proceso de evaluación, así como sus objetivos, deberá considerar tanto las dimensiones transversales de los S.B. (unidad y homogeneidad del propio S.B.) como las dimensiones específicas de cada uno de los puntos de servicio o bibliotecas.

Las diferentes dimensiones de cada universidad pueden hacer variar la necesidad de evaluar, además de los S.B. en su conjunto, algunas unidades prestadoras de servicio (bibliotecas).

2. EL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL AUTOINFORME

2.1. Comités Internos de Evaluación

- a) La Comisión de Calidad de la Universidad, constituido ya en cada universidad
- b) El Comité de los S.B.:

Se constituirá un comité *ad hoc* que informará a la Comisión de Calidad de la Universidad y que asumirá la responsabilidad de elaboración del autoestudio. La implicación de los agentes significativos de los S.B., de los ámbitos de gobierno de la universidad, de la dirección de los S.B., del personal técnico de los S.B. y del profesorado y del alumnado es un requisito indispensable, si se quiere dar credibilidad al proceso. A partir de la práctica evaluadora acumulada y de las características de los S.B. se recomienda la composición siguiente para el Comité de Autoevaluación de los S.B.:

- Vicerrector/a responsable de los S.B.
- Director/a de los S.B. de la universidad
- Un/dos responsables de bibliotecas (unidades centro)
- Un miembro del personal técnico por cada uno de sus niveles
- Un director/a de centro
- Dos profesores (responsables de grupos de investigación)
- Tres alumnos (uno de cada ciclo)

Dado que en la mayoría de las universidades existen comisiones de biblioteca formadas por gestores de los servicios y usuarios de diferentes categorías y que en estas comisiones se tratan temas relacionados con los S.B., se recomienda que los comités internos se formen basándose en estas comisiones.

- c) Las Comisiones (ponencias) de biblioteca

La composición y funciones de estas comisiones o ponencias debe reflejar el carácter de servicio terminal de los S.B., así como las especificaciones que, bien por ubicación geográfica o bien por especificidad temática, presenten las diferentes bibliotecas de una universidad.

Se recomienda que estén presentes en la composición:

- El/la jefe/a de la de biblioteca
- Miembros del personal técnico por cada uno de sus niveles
- Director/a de Centro
- Profesores
- Alumnos

2.2. Metodología de trabajo

A partir de las directrices generales establecidas en esta Guía y de las específicas que adopte el Comité y la unidad técnica de la universidad, se aconseja hacer una doble acción:

- Hacer el inventario de los fondos documentales disponibles como una evidencia para la evaluación de cada uno de los capítulos de la guía en los diferentes órganos y servicios de los S.B. e identificar a continuación las posibles lagunas o carencias significativas. Será el momento de evaluar la pertinencia de alguna acción rápida y especial que pueda solucionarlas.
- Establecer el plan de trabajo. La concreción anticipada del calendario (día y hora) debe permitir asegurar la máxima presencia de los miembros del Comité a las sesiones de

trabajo. Así mismo, podría ser práctico designar ponentes internos que preparen el primer borrador de cada uno de los apartados que tiene el autoinforme

2.3. Mecanismos de publicidad y participación

Para conseguir un clima propicio que elimine concepciones erróneas sobre la evaluación, es aconsejable:

- Distribuir un documento breve sobre los objetivos, el proceso (planificación) y los agentes implicados en la evaluación interna
- Que el responsable de la unidad técnica, y con la presencia de los miembros del Comité de Autoevaluación, presente a la comunidad de los S.B. el procedimiento de actuación, para que cada uno sepa en qué momento debe participar
- Dar publicidad al borrador del autoestudio (enviarlo a facultades y escuelas, departamentos, servicios, asociaciones de estudiantes...) con bastante antelación, para que se puedan hacer las consideraciones pertinentes (según el procedimiento acordado previamente)
- Promover, desde la presidencia del Comité de Autoevaluación, alguna reunión formal que permita el diálogo directo sobre el contenido del autoinforme

3. EL AUTOINFORME

Aunque el autoinforme lo realiza el Comité de Autoevaluación, no se debe olvidar que debe intentar recoger con la máxima compresión las múltiples perspectivas de la situación de los S.B. Por eso debe elaborar un primer borrador del autoestudio que sea sometido a audiencia pública para que se hagan las alegaciones o matizaciones que se consideren pertinentes (aportadas a través del procedimiento previamente anunciado). Con todo, la decisión sobre el documento final debe ser adoptada por el Comité de Autoevaluación de los S.B. Es su responsabilidad llegar al nivel más alto de validez del autoinforme y no presentar un informe excesivamente parcial o fragmentario.

3.1. Los niveles de información

Abordar la realización de un autoinforme presupone tener acceso a una serie de datos e informaciones previamente organizadas. Por eso, el periodo destinado al estudio no debe constituir una aventura para la obtención de los datos o de la información. Precisamente, uno de los objetivos realistas de mejora a partir de una primera evaluación puede ser proponer la toma de decisiones para establecer el mecanismo y los procedimientos que permitan la obtención sistemática de información y su organización de acuerdo con los criterios de utilidad para la institución y el sistema universitario.

A continuación se dan algunas tipologías de la información que pueden estar presente en un autoinforme en virtud de la naturaleza de la información y su nivel de evidencia:

- Información objetiva cuantitativa y cualitativa debidamente documentada
- Información documentada, pero basada en opiniones de diferentes agentes de la comunidad universitaria
- Inferencias-juicios de valor del Comité de Autoevaluación basados en la evidencia de la información o en datos documentales
- Inferencias-juicios de valor del Comité de Autoevaluación que no se refieren a la evidencia de la información o los datos documentales.

La diversa naturaleza de cada uno de los apartados de la Guía exigirá una aportación diferente de los tipos de información señalados, aunque en un elevado porcentaje serán los datos cuantitativos aquellos que servirán de evidencia para los juicios de valor que se formulen.

3.2. Destinatarios del Autoinforme

Los primeros destinatario del autoinforme son los integrantes de los S.B.

Destinatarios específicos son todos los integrantes de las diferentes audiencias que tendrán que ponerse en contacto con el Comité de Evaluación Externa durante la fase de la evaluación externa, y también los propios miembros del Comité de Evaluación Externa.

La Comisión de Calidad de la Universidad también será receptor.

Posteriormente este autoestudio constituirá, junto con el informe del Comité de Evaluación Externa, la base para elaborar el informe final de la valoración de los S.B.

3.3. La estructura del autoinforme

La fase de la evaluación interna culmina con la realización del autoinforme o autoestudio, que el Comité de Autoevaluación debe elaborar a partir de las directrices y contenidos explicados en la guía de evaluación de los S.B.

Las cuestiones planteadas en esta guía deberán considerarse como un incentivo a la construcción de un discurso evaluativo, no como unas preguntas concretas que exigen respuestas puntuales. La argumentación de los juicios de valor, en la medida que sea posible, deberá aportar la información específica o la cita de los documentos complementarios: anexos, tablas, u otra información pública institucional.

Las tablas incluidas en la guía deberán ser completadas. También, en algunos casos especiales puede estar justificado que sean incompletas.

Cada apartado de la guía de evaluación deberá concluir con una síntesis de los puntos fuertes y débiles y también, con la explicitación de los objetivos y acciones de mejora.

Los posibles anexos han de ser pertinentes y sintéticos. Otra cuestión son los fondos de datos o compendios informativos, que en todo momento pueden ser consultados por los miembros de la comunidad de los S.B. o por el Comité de Evaluación Externa. Se considera de especial interés la presencia de los siguientes documentos:

- Organigrama de la biblioteca
- Relación del personal indicando categoría y puesto de trabajo
- Plan estratégico de la universidad
- Plan estratégico de los S.B.
- Plan de actuaciones u objetivos de los S.B. para el año en curso
- Datos estadísticos del anuario de *Rebiun* de los últimos 3 años
- Liquidación del presupuesto del último ejercicio y del ejercicio en curso

Las partes del autoestudio

El índice del documento público del autoestudio responderá a cada uno de los capítulos que configuran la Guía de Evaluación de los S.B. con un capítulo introductorio dedicado al análisis y valoración del proceso de evaluación interna.

En este primer apartado, el Comité de Autoevaluación deberá describir y valorar (en términos de adecuación e inadecuación) las acciones y los criterios utilizados en relación con:

- El lanzamiento (publicidad, información) del proyecto en el marco de la universidad en general y de los S.B. en particular
- La constitución del mismo Comité de Autoevaluación y el procedimiento de trabajo adoptado
- El desarrollo del periodo de opinión pública sobre el autoestudio y el nivel de participación de los diferentes grupos implicados
- La elección de los diferentes participantes en las sesiones de audiencia con el Comité de Evaluación Externa

Por otra parte, se explicitará la valoración sobre la pertinencia, calidad y suficiencia de las fuentes de información (evidencia) disponibles y sobre el grado de apoyo y de implicación institucional de que ha dispuesto el mismo Comité Autoevaluación

Finalmente, el Comité hará las consideraciones que crea necesarias para ofrecer a los destinatarios del autoestudio un marco preciso de referencia, en el cual pueda interpretarse correctamente el contenido.

La extensión del autoestudio debe ser razonable. Si es breve y está bien redactado, puede considerarse doblemente rico (30-50 páginas, sin contar tablas, anexos y relaciones documentales).

II. EVALUACIÓN EXTERNA

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Tal y como se ha señalado en las páginas anteriores, la evaluación externa constituye una fase necesaria en cualquier proceso de evaluación institucional. Junto con la fase de evaluación interna se consiguen dos objetivos fundamentales en el proceso de evaluación: facilitar la mejora de los diferentes ámbitos evaluados y rendir cuentas a la comunidad de los resultados y de los recursos asignados para el cumplimiento de los fines previstos.

La información que se expone a continuación está elaborada para que los responsables y participantes de la fase de evaluación interna tengan un conocimiento anticipado del proceso, del contenido y de la organización de la evaluación externa. De esta manera podrán contextualizar el proceso interno de evaluación y preparar posibles preguntas que puedan realizar los expertos que integran los comités de evaluación externa.

Por lo tanto, una vez acabado el autoinforme, comienza la evaluación externa. De esta fase se encargará un Comité de Evaluación Externa, creado con esta finalidad, que elaborará un informe. Para la realización de este informe, dicho Comité deberá dar los siguientes pasos:

1. Análisis de los documentos guía. Se analiza la guía para la autoevaluación y también los protocolos para la realización del autoestudio. A la vez, se repasan las instrucciones contenidas en la guía para los evaluadores externos.
2. Análisis del autoinforme y de la documentación adicional. El autoinforme constituye uno de los elementos fundamentales en que se basará la actividad del Comité Evaluación Externa. A la vez, tiene una utilidad distinta de la documentación adicional que los S.B. pueden poner a disposición del Comité.
3. Visita a los S.B. (la central y determinadas bibliotecas) con la realización de entrevistas a las distintas audiencias.
4. Redacción del informe que, después de una fase de *feedback* con el Comité de Autoevaluación, dará lugar al documento de evaluación externa.

2. OBJETIVOS Y TAREAS

2.1. Objetivo general

Como objetivo general, la evaluación externa pretende formular juicios de valor sobre la calidad de los S.B. teniendo en cuenta las múltiples dimensiones o factores que conforman su compleja estructura de funcionamiento y servicio.

La consecución de este objetivo general requiere el contraste y el uso complementario de diversos elementos.

El Comité de Evaluación Externa tendrá que contrastar las diferentes fuentes de información que tiene a disposición (autoestudio, entrevistas y documentos complementarios).

2.2. Funciones y tareas del Comité de Evaluación Externa

1. Validar el contenido del autoestudio y del proceso mismo de autoevaluación. Para ello, analizará si el proceso seguido y su producto final (el autoinforme) cumplen los requisitos metodológicos y técnicos especificados en la guía de evaluación. Por lo que respecta

estrictamente al autoinforme, se tendrá que distinguir entre los que son evidencias (afirmaciones fundamentadas en datos objetivos u objetivables, la interpretación de los cuales no es ambigua) y lo que son opiniones. Por lo que se refiere a las opiniones, se tendrá que distinguir entre las que están contratadas intersubjetivamente y las que nada más se mantienen por una parte de los agentes.

2. Servir de instrumento de mejora a los S.B. El Comité de Evaluación Externa tendrá que facilitar, aclarar y dinamizar el proceso de análisis, reflexión y diálogo de los S.B. en el entorno de su realidad. Su tarea se habrá de orientar a conseguir que los S.B. lleguen a formular una serie de acciones de mejora viables, con las cuales se sienta comprometido el conjunto de estamentos.

3. Cuestiones de procedimiento

La tarea de los evaluadores externos será reconocida y tendrá credibilidad en la medida de que la selección sea adecuada, que actúen de manera independiente y que utilicen procedimientos para contrastar la subjetividad en los juicios y valoraciones. Esto es posible si se siguen una serie de recomendaciones generales tanto en la recogida de la información durante la visita y en el análisis del autoinforme, como en la elaboración del informe del Comité de Expertos Externos.

En lo que se refiere a la recogida y sistematización de la información, deberá de procurar que esté tomada con criterios de aleatoriedad y representatividad. Para ello, será muy importante investigar sobre los criterios de selección de las personas que tienen que entrevistar, la validez y la fiabilidad de la información contenida en el autoestudio, la composición del Comité de Evaluación y la consistencia de las opiniones manifestadas en las audiencias abiertas y las recogidas en las entrevistas y en el autoinforme.

Así mismo, se deberán seguir algunas pautas para el contraste, aclaración y negociación de los juicios subjetivos entre los miembros del Comité de Evaluación Externa. Por un lado, se deberá prestar más atención a la consistencia y a la compatibilidad de los juicios basándose en indicadores objetivables y vinculados a aspectos de calidad. Por otro lado, los miembros del Comité dialogarán para llegar a acuerdos sobre los diferentes puntos de vista. Se trata, por tanto, de conseguir una cierta objetividad intersubjetiva, mediante un proceso de contraste, negociación y consenso.

La longitud del informe de Evaluación Externa no debe pasar de 25 folios. El informe deberá ser claro y preciso en la descripción de la calidad de los S.B., de sus problemas, de las razones que causan estos problemas, de las posibles acciones para afrontarlos, del procedimiento y metodología seguidos en el proceso de autoevaluación.

El informe deberá tener la siguiente estructura y contenido:

1. Introducción (justificación del informe, composición del Comité de Evaluación Externa, criterios de selección, priorización y calendario de trabajo, presentación del contenido del resto del informe).
2. Aspectos del proceso y metodología de la evaluación (descripción y juicio sobre el desarrollo del proceso mismo, sus puntos fuertes y débiles, cuestiones que se pueden mejorar en próximas evaluaciones, adecuación metodológica del contenido y proceso de elaboración del autoinforme).

3. Dimensiones de la evaluación.

El siguiente esquema sintetiza el contenido de la evaluación institucional de los S.B. de una universidad:

1. LOS S.B. Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO INSTITUCIONAL
 - 1.1. El plan de los S.B. en el contexto del plan estratégico de la universidad
 - 1.2. Planificación docente y sus relaciones con los S.B.
 - 1.3. Planificación de la investigación y sus relaciones con los S.B.
 - 1.4. Mecanismos de relación entre los S.B. y sus usuarios.
2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN
 - 2.1. Organización
 - 2.2. Procesos
 - 2.3. Oferta de servicios a distancia
3. LOS RECURSOS
 - 3.1. El personal de los S.B.
 - 3.2. Instalaciones
 - 3.3. Fondos
 - 3.4. Ingresos
4. RESULTADOS
 - 4.1. Satisfacción de los Usuarios
 - 4.2. Eficacia en la prestación de servicios
 - 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios
5. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES
6. PROPUESTAS DE MEJORA

4. Contenidos de la evaluación externa

Un proceso de evaluación institucional ha de analizar el conjunto de factores y dimensiones que inciden en la calidad de los S.B. Toda institución educativa puede ser analizada como un sistema, con sus inputs, sus procesos y sus resultados. Constituyen los inputs el conjunto de recursos o elementos que van a servir para conseguir los objetivos. Los procesos hacen referencia al conjunto de actuaciones y acontecimientos que se producen y las condiciones bajo las cuales se producen. Los aspectos organizativos y de gestión tienen una gran relevancia, ya que habrían de guiar la institución a la consecución de sus objetivos, mediante el aprovechamiento eficiente de los recursos y de las condiciones contextuales. Finalmente los resultados hacen referencia a los resultados conseguidos en la prestación de los diferentes servicios de los S.B.

Por este motivo, presentamos a continuación de una manera puramente orientativa, los principales aspectos que deberán ser analizados o tratados a lo largo del proceso de evaluación externa. Se trata de aportar una relación de aspectos para contrastar (*check-list*) tanto en el análisis del autoestudio como en las entrevistas con las diferentes audiencias.

Análisis del autoinforme elaborado por el Comité de Autoevaluación.

Como esquema general, se recomienda que, al examinar el autoestudio, se preste más atención al hecho de que el mismo refleje el proceso de análisis siguiente:

1. Situación actual (descripción de los hechos, de los datos o de la realidad).

2. Valoración de esta situación (es buena o mala; positiva o negativa, que razones o factores explican o mantienen esta situación).
3. Resolución de las deficiencias que se han encontrado (propuestas de mejora)

Durante la visita, se debe observar las instalaciones y el funcionamiento de los diversos servicios de los S.B., se debe hacer entrevistas con los protagonistas (personal y usuarios) de los S.B. y diferenciar los siguientes colectivos:

1. Comité de Autoevaluación
2. Equipos directivos de los centros
3. Equipos directivos de los departamentos y grupos de investigación
4. Profesorado
5. Personal de los S.B.
6. Estudiantes

5. Plan de trabajo

El grupo de Evaluación Externa deberá disponer del autoestudio, como mínimo, quince días antes de hacer la visita. El análisis en profundidad de este documento debe llevar a la selección y a la especificación de los puntos y cuestiones más relevantes, que se analizarán y se observarán a lo largo de la visita y de las entrevistas que tendrán lugar.

Durante la visita el Comité de Evaluación Externa dispondrá de un lugar de reunión adecuado y desde donde sea posible el acceso a la red de los S.B. Así mismo, dispondrá de la información necesaria para poderse conectar telefónicamente o por correo electrónico con los responsables de cada servicio o centro.

III. LOS INFORMES DE EVALUACIÓN

1. El informe final de los S.B.

Una vez recibido el informe externo definitivo, el Comité de Evaluación deberá someterse a una fase de audiencia pública tan amplia como sea posible. A continuación, el Comité de Evaluación deberá desarrollar la fase más importante y de más impacto del proceso de evaluación : la redacción del informe final.

Este informe final deberá contener una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones de los S.B., una relación de los principales puntos fuertes y puntos débiles y, como un elemento fundamental del documento, una identificación de las acciones que se deben emprender para profundizar en los puntos fuertes y la resolución o mejora de los puntos débiles.

La evaluación institucional tiene dos objetivos fundamentales: rendir cuentas y mejorar las prestaciones. Este último, que podemos considerar como prioritario, requiere que los S.B. formulen y ejecuten acciones dirigidas a mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

Si en el proceso de evaluación se han cumplido los requisitos básicos que se señalan en esta Guía, los S.B. deberán conseguir un nivel de reflexión y aclaración colectiva sobre sus fortalezas y debilidades y sobre los factores externos (amenazas y oportunidades). Consecuentemente, se deben planificar aquellas acciones que se tienen que emprender para asegurar, a corto o largo plazo, la mejora de la calidad. Estas acciones de mejora deberán tener el máximo consenso entre todos los implicados como una garantía de compromiso a la hora de ejecutarlas.

Posteriormente, el informe será difundido ampliamente entre los estamentos que han participado en las diferentes audiencias, a través de la Comisión de Calidad de la universidad para cumplir tres funciones principales:

- Rendir cuentas delante del órgano superior del desarrollo y de los resultados del programa de evaluación.
- Comprometer a la comunidad implicada para que ejecute adecuadamente el conjunto de acciones propuestas en el informe.
- Conseguir que la Comisión de Calidad de la universidad se comprometa con las mejoras propuestas, facilitando y proporcionando soporte a las medidas que, en cada caso, se consideren necesarias.

El contenido del informe final, deberá incluir los siguientes apartados:

1.1. Introducción

Presentación y descripción breve del programa de evaluación que se ha seguido, con especificación de las fases, los miembros de los diferentes comités, los informes y los documentos redactados, etc. También se proporcionará una relación o explicación de los diferentes apartados del informe final.

1.2. Valoración del proceso de autoevaluación

Los factores metodológicos y los del proceso tienen una gran importancia para el éxito de un programa de evaluación. En este apartado, los S.B. deberán hacer una valoración de los aspectos del proceso que hayan funcionado mejor o peor. Este análisis deberá de ser bastante reflexivo para identificar las cuestiones que se han de resolver y la manera de hacerlo en próximos programas de evaluación.

1.3. Valoración del proceso de evaluación externa

Dentro del programa de evaluación, la fase de evaluación externa deberá de tener un papel fundamental. La percepción y valoración por parte de los S.B. del trabajo desarrollado por el

Comité de Evaluación Externa es básica para conseguir que la evaluación externa sea un elemento fundamental para la orientación, dinamización y soporte a los S.B. para el análisis, la reflexión y la toma de decisiones sobre su realidad.

1.4. Principales puntos fuertes y débiles detectados

El Comité de los S.B. deberá hacer una valoración sintética de las principales dimensiones evaluadas. Deberá especificar y explicar los principales puntos fuertes y débiles detectados. Para eso, tendrá en cuenta el autoestudio, el informe externo y las sugerencias y las valoraciones de las diferentes audiencias. Ahora bien, en esta fase el Comité de Evaluación deberá concretar también los niveles de implicación y las responsabilidades de los diferentes puntos fuertes y débiles.

En efecto, todo el propósito del informe final es analizar la realidad de los S.B., es evidente que algunos de sus puntos fuertes y puntos débiles no son exclusivos o privativos de ellos. Muchos son característicos o están compartidos con el ámbito más general del centro, de la universidad o, incluso, del sistema de educación superior. Por este motivo, para cada punto fuerte y débil detallado, se deberá identificar los niveles pertinentes de implicación, responsabilidad o decisión. La resolución total o parcial de un punto débil (o el aprovechamiento de un punto fuerte) puede necesitar medidas que se han de tomar en ámbitos externos a los S.B. ya que serán en estos ámbitos donde se encuentran las causas de este punto débil o, como mínimo, la potestad de tomar las decisiones que permitan una mejora de la situación. Ahora bien, esto no implica que los S.B. puedan desentenderse de la resolución de los problemas (haciendo las gestiones oportunas ante los órganos competentes o tomando las medidas necesarias en el ámbito de su responsabilidad).

1.5. Acciones estratégicas de mejora

Un proceso de evaluación no puede quedar en un simple diagnóstico de una situación (que va bien, que va mal), sino que se debe completar con propuestas de solución que, en el marco de actuación de los S.B., permitan una mejora de la situación actual. La utilidad de un proceso de evaluación es precisamente la mejora conseguida. Esta mejora se basa precisamente en las decisiones o medidas que, fundamentadas en el análisis evolutivo, resuelven los aspectos negativos o reafirman los positivos.

Una evaluación sin propuestas de resolución se puede convertir fácilmente en un ejercicio burocrático y estéril. El esfuerzo y la dedicación que un proceso de este tipo supone, sólo se puede justificar en la medida que tenga un impacto directo sobre la realidad de los S.B.

Con el término estratégico se pretende reflejar que estas acciones se planifican como medidas necesarias para conseguir una situación a corto y medio plazo. Por tanto, son formulaciones que miran al futuro y se basan en la experiencia pasada, pero tienen en cuenta que el futuro inmediato planteará situaciones nuevas y diferentes.

Así mismo, se deberá hacer un análisis en profundidad de la viabilidad de cada una de las acciones, de los obstáculos previsibles en su ejecución y de las estrategias más adecuadas que se han de emprender. Para que este análisis sea válido, parece que es razonable exigir una reflexión previa sobre las posibles causas y factores de riesgo asociados a la situación que se pretende mejorar. La debilidad o fortaleza de esta reflexión influirá necesariamente en el impacto de las medidas a tomar. Por tanto, este apartado deberá de contener las acciones prioritarias de mejora que se deben emprender ordenadas de mayor a menor nivel de factibilidad y con una identificación de los niveles de implicación y de decisión comprometidos en su ejecución. Así, en primer lugar deberán constar las acciones que se consideran factibles de llevar a término dentro del ámbito del Centro o Servicio. En los últimos lugares se detallarán las acciones que se consideran de especial dificultad, en la mayoría de los casos por el hecho de que pertenecen a ámbitos de decisión-ejecución externos a los S.B.

2. INFORME FINAL DE LA UNIVERSIDAD

La singularidad de los S.B. dificulta hacer la distinción entre el informe final de los S.B. y el informe final de la universidad sobre los S.B. Ahora bien, con el objetivo de mantener el esquema general adoptado en el propio plan de evaluación, convendría mantener la distinción entre ambos (mejor entre las fases del proceso) con el fin de que la Comisión de Calidad de la universidad pueda actuar como un verdadero comité de calidad, comprometiéndose con los resultados derivados del propio proceso de evaluación, especialmente en dos cuestiones:

- Apoyando las propuestas de mejora que propongan los S.B. y facilitando que se les preste la ayuda necesaria (económica, humana, política, etc.) para realizarlas. Por eso, la Comisión de Calidad de la universidad deberá hacer una valoración razonada de estas acciones, establecer prioridades y gestionar las medidas oportunas cuando la toma de decisiones y los recursos necesario trasciendan el ámbito de los S.B.
- Hacer el seguimiento y la supervisión de las acciones de mejora planteadas por los S.B. en su informe final. Con esto se pretende garantizar que este proceso de mejora comprometa a todas las partes y que su correcto desarrollo sea un elemento que tenga un impacto real en las decisiones que la universidad adopte sobre los S.B.

Así mismo, este informe será un documento fundamental para profundizar en la cultura evaluativa de la institución y para dar credibilidad a los procesos de evaluación institucional. Precisamente, en este documento es donde con más claridad debe quedar reflejado el impacto real que un proceso de evaluación institucional debe tener en la organización y la gestión de la universidad.

Guía

- 1. Los Servicios de Bibliotecas (S.B.) y su integración en el marco institucional**
 - 1.1. El Plan del S.B. en el contexto del Plan estratégico de la institución
 - 1.2. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.
 - 1.3. Planificación de la Investigación y las relaciones con el S.B.
 - 1.4. Mecanismos de relación entre el S.B. y sus usuarios

- 2. Los Procesos y la Comunicación**
 - 2.1. Organización
 - 2.2. Procesos
 - 2.3. Oferta de servicios a distancia

- 3. Los Recursos**
 - 3.1. Personal
 - 3.2. Instalaciones
 - 3.3. Fondos
 - 3.4. Ingresos

- 4. Resultados**
 - 4.1. Satisfacción de los usuarios
 - 4.2. Eficacia en la prestación de servicios
 - 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios

- 5. Puntos fuertes y puntos débiles**

- 6. Propuestas de mejora**

1. LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA (S.B.) Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN

La identificación del nivel de integración entre las metas y los objetivos de la universidad y de su servicio de bibliotecas (S.B.) es un ejercicio esencialmente cualitativo. Aunque muchas evidencias numéricas quedan incluidas en el curso de información y se pueden entresacar de los indicadores de comportamiento que veremos posteriormente, se trata más de un proceso de evaluación que no de un proceso de medición.

1.1. El Plan del Sistema de Bibliotecas en el contexto del Plan Estratégico de la Institución

Se pueden aportar claras evidencias escritas que describen el encaje de los S.B. en el Plan estratégico de la Universidad. Estas deben confirmar las direcciones que la institución y sus S.B. toman respecto a la enseñanza, la investigación y otras actividades.

- ¿Existe un documento público donde se especifica la misión y el Plan estratégico de los S.B.?
- ¿Cuál es su nivel de publicidad?

Analizar y valorar:

- La planificación de los S.B. a corto, medio y largo plazo
 - La metodología y el grado de participación de los agentes significativos de los S.B. en la elaboración de la planificación descrita
 - La pertinencia del plan en relación al Plan estratégico y objetivos generales de la Universidad
 - El nivel de conocimiento y aceptación de la comunidad universitaria
- ¿Qué mecanismos existen para que los responsables de los S.B. participen en el diagnóstico de necesidades y definición de objetivos? Valórese la eficacia
 - Fuentes de información
 - Analizar los mecanismos de seguimiento del plan de los S.B. y su pertinencia con el fin de determinar el grado de consolidación de los objetivos propuestos
 - Indicar todos los procedimientos de información empleados con el fin de que el personal de los S.B. conozca todo lo relacionado con los fines, objetivos y criterios de calidad del propio servicio. Valorar la eficacia de estos mecanismos
 - Valorar el soporte del gobierno de la institución y de la comunidad universitaria al plan de actuación de los S.B.
 - Identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la planificación estratégica de los S.B.

1.2. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.

- Examinar y valorar:
 - La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de planificación docente y los S.B.
 - Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los S.B.
 - La participación de los profesores en estos mecanismos
 - Las actuaciones de la biblioteca para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar
- ¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos recomendados en los programas docentes?
- Analizar cómo y cuando se conocen las demandas de los profesores. Valorar la pertinencia y eficacia de los procedimientos empleados y períodos estudiados

- Valorar el nivel de implicación (respuesta activa) de los profesores en las acciones de los S.B. orientadas al uso de los recursos por parte de los alumnos
- ¿Quedan suficientemente bien recogidas las necesidades docentes en el plan de actuación de los S.B.?
- Valorar la implicación de los profesores en las actuaciones de la biblioteca dirigidas a la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios
- Identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de las relaciones de los S.B. con la dimensión docente de la universidad
- Valorar el uso de los fondos documentales por parte de los alumnos
 - A partir de los resultados de las encuestas a los usuarios
 - De los métodos docentes estimuladores del uso de las bibliotecas

1.3. Planificación de la Investigación y las relaciones con los S.B.

- Examinar y valorar:
 - La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la investigación y los S.B.
 - Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los S.B.
 - La participación de estos responsables en los mecanismos descritos
 - Las actuaciones de la biblioteca para informar al personal de investigación de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar
- ¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos documentales más relevantes para las líneas de investigación operativas en la universidad?
- De manera más específica ¿cómo se asegura la disponibilidad de la bibliografía recomendada en los cursos de los programas de doctorado?
- Analizar cómo y cuando se conocen las demandas del profesorado implicado en líneas-grupos de investigación. Valorar la pertinencia y eficacia de los procedimientos empleados.
- ¿Están claramente recogidas las necesidades documentales en el ámbito de la investigación en el Plan de actuación de los S.B.?
- Valorar la implicación del profesorado vinculado en proyectos-grupos-líneas de investigación en las actuaciones de la biblioteca encaminadas a la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios
- Identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de las relaciones de los S.B. con la dimensión de investigación de la universidad

1.4. Mecanismos de relación entre los S.B. y sus usuarios

- Analizar y valorar:
 - Los mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria en la definición de los objetivos de los S.B.
 - Las relaciones directas que la dirección y responsables de los S.B. establecen con los usuarios. ¿Cuáles son sus objetivos, frecuencia y procedimientos?
- Valorar la existencia o no de Comisiones de Biblioteca en vuestra universidad
- Valorar la composición, responsabilidades y actividad de la Comisión de Biblioteca en sus diferentes niveles
- Identificar y valorar los procedimientos utilizados por los S.B. en relación a:
 - La información a los usuarios de la estructura y de los responsables de los diferentes servicios
 - Las prestaciones de cada uno de los servicios
 - Los procedimientos de demanda de servicios
 - Las novedades en adquisiciones y servicios

- Identificar los puntos fuertes y débiles de la comunicación de los S.B. con los usuarios

2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN

El hecho de analizar los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, supone preguntarse sobre los procesos y el conocimiento e implicación del personal en la misión y finalidad de la biblioteca.

2.1. Organización

- Analizar y valorar el organigrama de la estructura organizativa de los S.B., su publicidad y conocimiento por parte del personal
- ¿Está claramente asignado todo el personal de los S.B. a las diferentes unidades organizativas?
- ¿Las dependencias funcionales y orgánicas están suficientemente establecidas?
- ¿La doble dependencia, académica y administrativa, ayuda a la detección de necesidades y a su satisfacción?
- ¿Hay grupos de trabajo, estables u ocasionales, que examinan los procesos seguidos y determinan las mejoras?
- ¿Tienen suficiente autonomía las unidades para realizar sus funciones con eficacia?
- ¿Dispone cada unidad (biblioteca o servicio técnico) de un único responsable?
- Valorar el grado o nivel de flexibilidad-adaptabilidad de la organización y su personal (cambios de lugar de trabajo, polivalencia del personal, flexibilidad horaria, etc.)
- Identificar los puntos fuertes y débiles de la organización de los S.B.

2.2. Procesos

- ¿Tienen los S.B. identificados los principales procesos que componen sus actividades?
 - ¿Están normalizados los procesos?
 - ¿Están documentados los procesos?
 - ¿Los procesos se conocen por todo el personal?
- ¿Se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso?
- ¿Está integrado el sistema de información (inexistencia de redundancias y procesos paralelos)?
- ¿Sirve la información sobre los procesos para tomar decisiones?
- ¿Cómo se integran las demandas de los usuarios?
- ¿Existe un responsable claramente definido para cada proceso o conjunto de ellos?
- ¿Es adecuado el sistema de archivo de datos?
- Identificar los puntos fuertes y débiles en el reconocimiento y diseño de los procesos implicados en la actividad de los S.B.

2.3. Oferta de servicios a distancia

- Analizar y valorar si se dan facilidades para utilizar los servicios de la biblioteca de forma remota
- ¿Todos los libros y material bibliográfico están catalogados de forma automatizada?
- ¿El catálogo se consulta de forma remota?
- ¿Se pueden consultar las bases de datos desde los despachos o las aulas informáticas?
- ¿Se resuelven consultas por teléfono y correo electrónico?
- ¿Se puede gestionar el préstamo por teléfono o correo electrónico?
- ¿Cuales son los servicios a distancia que se ofrecen?

3. LOS RECURSOS

3.1 Personal

3.1.1. El personal de los S.B. (Tabla 1)

- Analizar la tipología y distribución del personal de los S.B. tanto en lo referido a los servicios como a los centros bibliotecarios. Valorar su suficiencia en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros
- Valorar la pertinencia de su tipología y formación en relación con la misión y objetivos de la unidad-servicio-centro de destino:
 - ¿Están definidos los perfiles profesionales por cada puesto de los S.B.?
 - ¿Se cubren los puestos de trabajo de acuerdo con sus perfiles profesionales?
- Valorar los objetivos de dotación de personal explicitados en el Plan Estratégico (o política de personal) de los S.B.
- ¿Existe una política de promoción del personal de los S.B.? ¿Quedan definidos los criterios de promoción? Valorar su pertinencia y factibilidad.
- Señalar y valorar el volumen y tipología de las promociones realizadas en el último trienio-quinquenio
- ¿Existen mecanismos formales de evaluación del personal de los S.B.? Valorar la adecuación, pertinencia y resultados de la evaluación
- Identificar los puntos fuertes y débiles de la dotación y política de personal de los S.B.

3.1.2. Formación

- En caso de existir, analizar y valorar el plan específico de formación del personal de los S.B. Si no lo hay, valorar las actividades de formación que se impulsan
- Valorar en ambos casos:
 - La adecuación de su contenido: relación de la formación con los objetivos de los S. B.
 - Procedimientos para la detección de las necesidades
 - El nivel de asistencia a las actividades de formación
 - Los mecanismos que facilitan la asistencia
 - La difusión de la información sobre formación
 - La satisfacción de los asistentes
- ¿Cuál es la política en relación con facilitar la asistencia del personal a cursos externos de formación y a congresos?
- Identificar los puntos fuertes y débiles de la política de formación de los S.B.

3.1.3. Implicación, satisfacción y motivación del personal

- Analizar y valorar:
 - La existencia o no de reuniones periódicas de responsables de biblioteca
 - El funcionamiento de los mecanismos de comunicación interna
 - Las estrategias para conocer el grado de satisfacción del personal y sus resultados
 - Las estrategias de motivación-incentivo del personal
- Valorar el clima laboral de los S.B.
- ¿Existe un sistema que permite una participación activa del personal en la mejora de los servicios?¹

3.2. Instalaciones (Tabla 2)

- Analizar y valorar la adecuación del espacio físico a las diferentes tareas asociadas a los diversos lugares de trabajo y de consulta

¹ Para conocer el grado de implicación del personal en los objetivos de la biblioteca, su satisfacción y su motivación, se recomienda como posible mecanismo, pasar una encuesta al personal. En el anexo puede consultarse un modelo

- Valorar la funcionalidad de las instalaciones, tanto de los puntos de trabajo del personal como de los puntos de consulta de los usuarios
- Analizar y valorar la adecuación de los medios tecnológicos en cada uno de los puntos de trabajo-servicio
- ¿Son adecuados los recursos tecnológicos del sistema de información?
- ¿Cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías?
- Valorar de manera especial las bases de datos existentes, así como su mecanismo y disponibilidad de acceso
- Identificar los puntos fuertes y débiles de las instalaciones de los S.B.

3.3. Fondos (Tabla 3)

- Analizar y valorar el **proceso de decisión** sobre la adquisición de fondos:
 - Monografías
 - Revistas
 - Bases de datos
- Con el fin de asegurar:
 - La calidad intrínseca y pertinencia de los fondos
 - La inclusión de los fondos recomendados en los programas docentes de los diferentes ciclos y enseñanzas
 - La inclusión de fondos más significativos para las líneas de investigación registradas
 - Evitar duplicados innecesarios
 - La adecuado política de compra: menor coste de adquisición, tiempos entre la demanda de los fondos y su disponibilidad
- A partir de los datos recogidos en la *Tabla 3* valorar si:
 - ¿Aparecen desigualdades significativas entre áreas/centros?
 - ¿Cómo se valora el ritmo de adquisiciones del último quinquenio?
 - ¿Se conoce el número de demandas insatisfechas por tipología de documento?
 - ¿Pueden explicitarse las principales carencias?
- De la misma *Tabla 3*, valorar la existencia y adecuación de políticas o de objetivos específicos de adquisición de fondos en relación con:
 - Nuevas titulaciones
 - Grupos consolidados de investigación
 - Colecciones especiales
- Valorar por áreas/centros:
 - El volumen de monografías por estudiante
 - El volumen de *revistas vivas* por profesor
 - La calidad y adecuación de los fondos disponibles en relación a: programas docentes, líneas de investigación y otros servicios especiales de los S.B. (Explicitar los mecanismos empleados para valorar dicha calidad y adecuación)

3.4. Ingresos (Tabla 4)

Los indicadores de comportamiento sobre ingresos (“la economía”) proporcionan los mecanismos de control o de referencia en donde descansan el resto de los indicadores. Son indicadores numéricos, pero la alta o baja relevancia de una cifra dependerá del tipo de institución.

Los podemos considerar en dos categorías: aquellos que describen los servicios de manera global y los que destacan aspectos concretos del servicio.

Es esencial que, a la hora de determinar el comportamiento de un S.B., la fuente de datos utilizada para determinar los indicadores quede claramente especificada.

La economía relaciona inputs con clientes. Los indicadores se calculan como “*inputs* por cliente” o “*clientes por input*” según lo que sea de más fácil interpretación. Los inputs se consideran o bien en dinero, o bien en recursos. Recursos son: personal, espacio, asientos u otros elementos adquiridos con dinero. Por clientes se entiende aquella población a la cual la biblioteca trata de dar servicio. En nuestro caso consideraremos clientes-usuarios al profesorado y al alumnado.

3.4.1. Política de tarifas: Ingresos propios

- Explicitar los servicios que están sujetos a tarifas y el importe de éstas
- Señalar el carácter político o no de éstas
- Valorar el volumen total de ingresos propios por los diferentes servicios (*Tabla 4*)
- ¿Cómo perciben los usuarios estas tarifas?

3.4.2. Ingresos y gastos

- Valorar la política de inversiones en los S.B.
 - ¿Se han aplicado correctamente en relación con los objetivos de los S.B.?
 - ¿Los proyectos realizados se han adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria?
 - Se considera adecuado el coste de cada una de las realizaciones efectuadas?
- Valorar los porcentajes de gastos de cada una de las partidas presupuestarias de los S.B.
 - Analizar las diferencias en el quinquenio o las situaciones específicas de determinados centros
 - Valorar el presupuesto de los S.B. respecto al presupuesto de la institución
 - Valorar el gasto total por usuario. Entendiendo por usuarios tanto al profesorado como al alumnado
 - Gasto en adquisiciones por usuario
- Identificar los indicadores que muestren las principales debilidades en relación a los objetivos de los S.B. Valorar su evolución en el quinquenio. Argumentar la pertinencia de la dirección de su evolución
- Valorar si la aportación de los recursos ha sido adecuada, señálense las principales desviaciones

4. RESULTADOS

4.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad de los S.B. evaluados desde la perspectiva de los estudiantes, profesores y personal de investigación como clientes del servicio. Este es un proceso eminentemente cualitativo que presenta dificultades substanciales al asesor o compilador de la información.

- Explicitar los mecanismos y estrategias que disponen los S.B. para conocer:
 - a) Las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios
 - b) Los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos
- ¿Cómo se valora la calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados?
- ¿Qué tipos de evidencia garantizan el nivel de satisfacción de los usuarios (profesores, alumnos) en relación a:
 - c) Satisfacción general con la prestación del servicio de los S.B.
 - d) Uso y satisfacción de los fondos bibliográficos
 - e) Uso y satisfacción de los diferentes servicios ofertados
 - f) Uso y satisfacción con la información sobre los S.B.
 - g) Uso y satisfacción con las actividades de formación desarrollados
 - h) Uso y satisfacción con las instalaciones y equipamientos
- Con los resultados de estos datos sobre uso y satisfacción de los usuarios cuya valoración realiza el Comité de Autoevaluación respecto a:
 - i) Diferentes servicios-usuarios
 - j) Posibles diferencias entre áreas-centros
 - k) Condiciones de prestación de servicios
- ¿Qué tipos de acciones se consideran más urgentes con el fin de mejorar de manera inmediata los puntos más débiles?
 - l) en relación a la metodología de obtención de evidencias para tomar decisiones²
 - m) en relación a servicios y usuarios específicos

4.2. Eficacia en la prestación de servicios

La idea de fondo de este apartado con la de sus indicadores es la de medir la efectividad de los servicios que ofrecen los S.B. en dos aspectos:

² El procedimiento de encuesta puede ser pertinente para obtener evidencia sobre el uso y satisfacción de los usuarios. En su diseño deberá tenerse presente, por un lado la tipología variada de usuarios:

- a) Dirección de grupos-proyectos de investigación
- b) Coordinación de doctorados
- c) Investigadores
- d) Profesorado
- e) Alumnos de 1er ciclo
- f) Alumnos de 2º ciclo
- g) Alumnos de 3er ciclo
- h) Otros

Por otro lado, aspectos como:

- a) El momento (diferentes períodos lectivos pueden desviar los resultados)
- b) La acotación servicio-usuario (la falta de pertinencia de un servicio a un usuario puede distorsionar sus opiniones al respecto)
- c) El tamaño de la muestra de opiniones en relación con los usuarios potenciales
- d) La clara distinción entre frecuencia-intensidad de uso y satisfacción
- e)

- a) Comprobar si los servicios ofrecidos han conseguido los objetivos propuestos por los S.B. o la institución
- b) Conocer el volumen de actividad realizada en los servicios clave de los S.B.

Los principales indicadores son:

1. Consecución de estándares de servicio en un periodo dado
2. Consecución de objetivos de desarrollo
3. Documentos suministrados por estudiante en un año
4. Respuestas de información dadas por estudiante
5. Proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de los S.B.
6. Horas de estudio-trabajo en la biblioteca por estudiante
7. Volúmenes de colecciones por estudiante
8. Entradas a la biblioteca por estudiante

Si se quiere tener una opinión global de los S.B., los indicadores de servicios no se deben tomar de manera aislada, hay que considerar, además. Los indicadores de satisfacción de los usuarios y los de gestión económica que aparecen en la guía.

4.2.1. Estándares

Usuarios, instituciones y personal de los S.B. tienen un conjunto de expectativas sobre los estándares de servicio que la biblioteca ofrece. Así, por ejemplo, el tiempo para procesar nuevas adquisiciones, los tiempos de obtención de un libro reservado, la satisfacción de un préstamo interbibliotecario, la devolución de un libro a los prestatarios, libros disponibles para los estudiantes, horas de apertura, disponibilidad de puntos de trabajo, etc. son ejemplos de estándares de servicio. Estos deben estar precisados y explicitados con el fin de permitir un adecuado seguimiento y control para asegurar que las expectativas tanto de los usuarios como del personal del equipo directivo de los S.B. son compatibles. La formulación explícita también permite hacer un resumen de indicadores de comportamiento que permiten mantener un seguimiento año tras año de los S.B., al mismo tiempo que una comparación con otras bibliotecas.

- Especificar si se deben determinar estándares de calidad para todos o para algunos servicios. Indicar cuáles y por qué
- Valorar la funcionalidad de estos estándares así como el nivel de adaptación en la prestación del servicio
- Señalar las desviaciones más significativas así como sus posibles causas

4.2.2. Objetivos

Los objetivos de evolución resumen las mejoras planificadas en el servicio. Por ejemplo, nuevos o mejores servicios, automatización de sistemas, reordenación del espacio actual para aumentar los puntos de trabajo y los fondos.

Como en el caso de los estándares de servicio, es muy importante definirlos claramente para poder juzgar si cada objetivo se ha conseguido completamente o en parte. Puede haber una gran cantidad de estos objetivos para un periodo, pero también es necesario un proceso de priorización y resumen.

- Especificar si se deben determinar objetivos para todos o para algunos servicios. Indicar el tipo de objetivos establecidos y por qué
- Valorar el nivel de consecución
- Señalar las razones de las posibles desviaciones entre las previsiones y los fines conseguidos
- Valorar la conveniencia de la persistencia de los objetivos propuestos

4.2.3. Actividad (Tabla 5)

- En relación a la actividad de los S.B., y ateniéndose a los resultados de la *Tabla 5*, valorar tanto los datos como la variación observada en los últimos cinco años
- Analizar la posible variabilidad significativa entre los diferentes centros de prestación de los S.B.

4.3. La eficiencia en la prestación de servicios

La eficiencia es una medida de la cantidad de servicio que la biblioteca realiza en relación con sus inputs. No indica la calidad en la provisión del servicio. En principio, el input base, cantidad de dinero o de personal, deberá ser el input para aquel servicio concreto. Por ejemplo, la eficiencia del servicio de préstamo se habrá de juzgar conociendo los recursos que se destinan en él. Así mismo, esta aproximación ideal está llena de obstáculos debido a la dificultad de asignar costes.

Existen muchas economías de escala respecto al personal. Así se hace muy difícil la asignación de sus tiempos y el coste de estos tiempos. La única manera de resolver esta dificultad es utilizar una definición amplia de input, que es la que proponemos. Al utilizar de esta manera los indicadores, hay que tener presente que no se da el coste de una actividad, se da el volumen de actividad, tanto en lo que respecta al volumen de gasto de los S.B. como al personal ocupado. Existe un campo de trabajo de cara a establecer un modelo para analizar como los esfuerzos del personal y los costes de los S.B. pueden dividirse en diferentes áreas de actividad.

Existen dos caminos para determinar la eficiencia. Por un lado, identificar al personal implicado, de esta manera, cuantas menos personas se necesiten para conseguir un output fijo, más eficientes serán. La otra aproximación es considerar el gasto, sin embargo, esto es fuente de muchas confusiones (unos S.B. pueden tener un gasto más bajo y la misma cosa ser menos eficiente). La principal aproximación para medir el servicio es contrastar el número de las personas implicadas con el gasto realizado. De esta manera se pueden identificar vías para mejorar la eficiencia, ya sea alterando el número de personas o su coste.

Los indicadores propuestos comprenden un amplio abanico de actividades de los S.B. Cada uno de ellos, de manera aislada, no nos darán una medida clara de eficiencia. Sin embargo, de manera conjunta darán una aproximación global. Unos S.B. que a la luz de estos resultados parezcan ineficientes necesitarán una atención especial.

Resumiendo, para poder abordar la valoración de la eficiencia de los S.B. habrá que considerar:

- a) Los indicadores y valoraciones realizadas en los capítulos referentes a:
 - Recursos de personal
 - Eficacia de la prestación de servicios
 - Gastos de los S.B.
- b) Los indicadores y valoraciones resultantes de las relaciones establecidas entre el contenido de los conceptos anteriores

4.3.1. Prestación de Servicios

- De acuerdo con los datos de la *Tabla 6*, valorar el coste de la prestación de servicios del personal de S.B. y su evolución en los últimos cinco años.
- Para el año 1997, y considerando el coste operativo de los S.B. (Coste Total de los S.B.) - (Coste de personal + Coste de Adquisiciones) indicar:
 - a) Coste del personal por documento procesado
 - b) Coste del personal por préstamo realizado
 - c) Coste del personal por respuesta de información dada al usuario
 - d) Coste del personal por préstamo en sala
 - e) Coste del personal por hora de formación impartida
 - f) Coste del personal por usuario potencial
 - g) Coste **operativo** de los S.B. por hora de apertura

- h) Coste operativo de los S.B. por visita recibida
- i) Gasto total en adquisiciones por número de préstamos
- Valorar las posibles diferencias detectadas entre centros o en el quinquenio

4.3.2. Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones (Tabla 7)

Considerar los datos de la *Tabla 7*, valorar la distribución del gasto de la biblioteca en relación a los diferentes tipos de fondos:

- ¿Es adecuado el gasto entre los diferentes tipos de fondos y áreas/centros?
- ¿Cómo se valora el gasto medio por estudiante en adquisición de información?

Considerar también, los datos de la *Tabla 3 (Fondos Documentales)* y de la *Tabla 5 (Actividad)* para el conjunto del quinquenio analizado, valorar:

- Coste medio de adquisición por cada tipo de fondos
- Identificar los indicadores que muestran las mayores potencialidades y debilidades en relación con la eficiencia de los S.B. Valorar su evolución en el quinquenio. Argumentar la pertinencia de la dirección de su evolución

4.3.3. Resumen

Valorar:

- La relación entre el aumento del gasto de adquisición de fondos y el número de nuevos fondos adquiridos
- La relación entre el incremento de fondos y el incremento en el número de préstamos

5. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

Este apartado constituye la síntesis del autoestudio. Su formulación será relativamente fácil si cada uno de los apartados anteriores ha concluido explicitando las fortalezas y debilidades. Ahora se trata de organizar esta síntesis de manera que se puedan identificar las diferentes conexiones, en la fortaleza y en la debilidad, de los diferentes factores que constituyen la visión comprensiva que se debe adoptar en la evaluación de la calidad del Servicio de Bibliotecas.

Una vez más, la priorización de los puntos que se deben mejorar constituirá el paso previo del plan de calidad que ha de seguir todo proceso de evaluación.

- Analizar los aspectos más positivos del servicio en relación con cada uno de los apartados anteriores que han constituido el contenido de la evaluación. Téngase presente:

La fiabilidad de la evidencia que da soporte a las fortalezas
La relación de las fortalezas con los objetivos de calidad

- Analizar los aspectos más débiles del servicio en relación con cada uno de los ocho apartados anteriores que han constituido el contenido de la evaluación. Téngase presente:

La fiabilidad de la evidencia que dan soporte a las debilidades
La relación de las debilidades con los objetivos de calidad
La precisión en la explicación de las debilidades (causas)
La adecuación en los niveles de atribución de las debilidades (¿qué hay que cambiar?)

6. PROPUESTA DE MEJORA

La priorización de los aspectos que han de mejorarse constituirá la fase previa del plan de calidad que ha de seguir todo proceso evaluativo claramente orientado a la mejora de la calidad.

El Comité de Autoevaluación deberá de tener presente que la adopción de un plan de mejora es la consecuencia de un proceso de negociación en el cual participan diferentes niveles de gestión-decisión de la universidad. Sin embargo, en esta primera fase del proceso de evaluación (autoestudio), deberá hacerse la propuesta desde el servicio, siempre que se pueda seguir el siguiente esquema para explicitar:

- Pertinencia de las mejoras en relación con las debilidades detectadas
- Prioridad de las mejoras
- Precisión-claridad de los objetivos de mejora
- Viabilidad de las mejoras

Tendrá un interés especial el hecho de remarcar las acciones inmediatas que el servicio ha puesto en marcha como consecuencia del proceso de evaluación. Este dato puede interpretarse como el inicio o la intensificación de un clima favorable a la asunción de las acciones de mejora que sean competencia exclusiva del servicio.

Tablas

Las bibliotecas han estado recogiendo en los últimos años la mayoría de los datos incluidos en la tablas. Habrá, sin embargo, que hacer un esfuerzo para sistematizar estos datos de manera que puedan usarse consistentemente (por ejemplo: el recuento de los horarios de apertura de las bibliotecas). En otros casos se piden datos que, en general, no se han recogido hasta ahora (por ejemplo respuestas de información). Estos datos se deben incluir, porque se considera que son relevantes para evaluar la orientación de las bibliotecas a proporcionar servicios de información y porque se considera que será cada vez más importante recogerlos de cara a evaluaciones futuras.

- 0 Datos generales**
- 1 El personal de los S.B.**
- 2 Las Instalaciones**
- 3 Fondos documentales**
- 4 Datos económicos de los S.B.**
- 5 Actividad**
- 6 Servicios ofrecidos**
- 7 Gastos en adquisiciones-suscripciones**

Tabla 0: Datos generales

Universidad	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Estudiantes					
Profesores					
Centros bibliotecarios					
m ² bibliotecas					
m ² Almacén					
Puntos de lectura informatizada y multimedia					
Total de entradas a la 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 respuestas de información del personal					
Total de horas de formación impartidas					
Coste del personal de los 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					
Inversiones totales universidad					
Presupuesto total universidad					
Presupuesto total de los S.B.					
Coste operativo total ¹					

¹ Coste operativo de los S.B. [(Coste Total de los S.B.) - (Coste de personal + Coste de Adquisiciones)]

Tabla 1: El personal de los S.B.

Centros/ Servicios Técnicos	Personal bibliotecario		Otro personal		Becarios		
	Facultativos ¹	Bibliotecarios ³		Administración ⁴	Auxiliares/Bedeles ⁵	Número total	Nº equiv. 20 h/s ⁶
		Grup. B	Grup. C				
TOTAL							

¹ Incluir contratados laborales del Grupo 1

³ Incluir contratados laborales del Grupo 2

⁴ Incluir los contratados del Grupo 3

⁵ Incluir los contratados de los Grupos 4/5

⁶ El número total de becarios convertirlo en equivalente al número de becarios con una dedicación semanal de 20 h. a la semana

Tabla2: Las Instalaciones

Centros/Servicios Técnicos	m ² por usuario ¹	Puntos de lectura por usuario ²	Puntos de lectura x Puntos de lectura informatizada ³	Porcentaje m ² por depósito ⁴	Nº de horas de apertura anual ⁵

¹ Cociente entre el total de m² de los S.B. y el total de usuarios potenciales (Alumnos a tiempo completo + Profesores a tiempo completo + PAS)

² Cociente entre el total de usuarios potenciales y el número de puntos de lectura (informatizados o no)

³ Cociente entre el número de puntos de lectura normal y los puntos informatizados y multimedia

⁴ Porcentaje de m² dedicados a depósito de los S.B.

⁵ Para un único centro con 200 puntos de lectura que abre 60 h. semanales durante 52 semanas, el número total de horas sería: (200 x 60 x 52)=624.000 h.

Tabla 3: Fondos documentales

Area/Centro	Monografías	Revistas	Bases de Datos
Número total ejemplares/colecciones	[1]		

Area/Centro	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Nuevas adquisiciones					

Area/Centro	x
Total de suscripciones vivas	

[1] Porcentaje de monografías informatizadas

Tabla 4: Datos económicos de los S.B. (en miles de PTA)

Conceptos	x-4		x-3		x-2		x-1		x		TOTAL
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros
(1) Inversiones*											
Personal**											
Adquisición de documentos**											
Tecnologías de la Información**											
Formación**											
(2) Funcionamiento**											
Ingresos propios											
(3) Total de los S.B.											
Gasto total por usuario											
Gasto de adquisiciones por usuario											

* Respecto del presupuesto de la Universidad

** Respecto del presupuesto de los S.B.

- (1) Puede ser más factible hacer un cálculo para todo el quinquenio. Se consideran inversiones en edificios y mobiliario, pero no para el equipo informático o documentos
- (2) Este apartado estaría asociado al concepto de coste operativo. Puede dudarse el hecho de incluir o no bajo este concepto los gastos de adquisición de tecnologías de la información y la formación del personal técnico de los S.B.
- (3) Excluidas las inversiones

Tabla 5: Actividad

Indicador de actividad	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)					
Respuestas de información (10)					

(1) Número de horas al año que la biblioteca permanece abierta para estudiantes a tiempo completo

(2) Número de visitas a la biblioteca por usuario potencial

(3) Número de horas de consulta de las bases de datos

(4) Número de préstamos por estudiante a tiempo completo

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

(6) El número de consultas de bases de datos por profesor a tiempo completo

(7) El número de consultas de bases de datos por alumno a tiempo completo

(8) El porcentaje de alumnos que ha recibido formación específica documental

(9) El porcentaje de profesores que ha recibido formación específica documental

(10) El número de respuestas de información del personal por usuario potencial

*Indicaciones para calcular este indicador:

Caso 1:

Un único centro con 200 puntos de lectura que abre 60 h. semanales durante 52 semanas con 10.000 estudiantes a tiempo completo:

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

Caso 2:

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

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

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

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

Tabla 6: Servicios ofertados

Indicadores de Coste	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Documentos procesados (1)					
Préstamos (2)					
Respuestas de Información (3)					
Préstamo en sala (4)					
Formación (5)					
Usuarios potenciales (6)					
Horas de apertura (7)					
Vistas (8)					
Adquisiciones / Préstamos (9)					

(1) Coste de personal (que debe incluir la totalidad del personal implicado, también los becarios) de los S.B.

(2) Coste de personal por préstamo realizado

(3) Coste de personal por respuesta de información dada al usuario

(4) Coste de personal por préstamo realizada a sala

(5) Coste de personal por hora de formación impartida. El nombre de horas se refiere al total de horas recibidas por el conjunto de asistentes a la formación en un curso de 10 h. y 20 asistentes, las horas recibidas son 200.

(6) Coste de personal por usuario potencial

(7) Coste operativo de los S.B. por hora de apertura

(8) Coste operativo de los S.B. por visita recibida

(9) Gasto total en adquisiciones por número de préstamos

Tabla 7: Gastos en Adquisiciones-suscripciones (en Euros)

Centros/Servicios 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

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ESTUDIANTES DE 1º Y 2º CICLO

1. Datos personales:

1.1 Sexo: Hombre Mujer

1.2 ¿Qué curso estudias?

2º 3º 4º 5º 6º

1.3 ¿En qué biblioteca estudias?

Selección por sucursales

1.4 ¿Con qué frecuencia utilizas la biblioteca durante el curso?

- tres o más veces por semana
- una o dos veces por semana
- una o dos veces al mes
- sólo en época de exámenes
- nunca⁷

1.5 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

- acudiendo directamente a uno de sus locales
- de forma remota, a través de Internet
- de ambas formas

1.6 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valora los aspectos que aparecen a continuación, teniendo en cuenta dos criterios: ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

a) Tu mayor o menos satisfacción con cada uno de ellos

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Normal, a secas	3
- Satisfecho	4
- Muy satisfecho	5

⁷ Si no utilizas nunca la biblioteca pasa al apartado 8 en el que podrás indicar el por qué.

2.10 El acceso a Internet:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

3.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.2 La actualización de los recursos de información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.3 La facilidad para localizar los libros:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.6 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones (manuales, referencia, hemeroteca, fondo especializado, etc.):

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.7 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.8 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.9 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.10 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.11 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4. El préstamo:

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del OPAC:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

5. La formación de usuarios:

5.1 ¿Cómo calificarías la utilidad de la información básica que recibiste sobre la biblioteca al iniciar tus estudios en la universidad?

- Muy útil.....	1
- Útil.....	2
- Normal.....	3
- Poco útil.....	4
- Nada útil.....	5

5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado...

- Muy útil.....	1
- Útil.....	2
- Normal.....	3
- Poco útil.....	4
- Nada útil.....	5

6. El personal de la biblioteca:

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

7. VALORACIÓN GLOBAL:

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

8. SUGERENCIAS:

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

1. Datos personales:

1.1 Sexo: Hombre Mujer

1.2 ¿En qué Departamento?

1.3 ¿Qué biblioteca utiliza?

Selección por sucursal

1.4 ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca durante el curso?

- tres o más veces por semana
- una o dos veces por semana
- una o dos veces al mes
- sólo en época de exámenes
- nunca⁸

1.5 Usa los recursos y servicios de la biblioteca:

- acudiendo directamente a uno de sus locales
- de forma remota, a través de Internet
- de ambas formas

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valore los aspectos que aparecen a continuación, teniendo en cuenta dos criterios:

a) Su mayor o menos satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

- Muy insatisfecho	1
- Insatisfecho	2
- Normal, a secas	3
- Satisfecho	4
- Muy satisfecho	5

b) La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

- Mucho a peor	1
- Algo a peor	2
- Más o menos igual	3
- Algo a mejor	4
- Mucho a mejor	5

2.2 El horario de la biblioteca:

⁸ Si no utiliza nunca la biblioteca pasa al apartado 8 en el que podrás indicar el por qué.

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.5 El número de puestos de lectura:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.8 El uso que hace del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.10 Las Bases de Datos:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.11 El acceso a Internet:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

3.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.3 La actualización de los recursos de información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.4 La facilidad para localizar los libros:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.6 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.7 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.8 La documentación de la Unión Europea:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.12 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.13 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4. El préstamo:

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del OPAC:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

5. La formación de usuarios:

5.2 ¿Conoce la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.3 ¿Ha asistido a algún curso de formación de usuarios?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.4 Si lo ha hecho, la información que ha recibido ¿le ha resultado...

- Muy útil.....	1
- Útil.....	2
- Normal.....	3
- Poco útil.....	4
- Nada útil.....	5

6. El personal de la biblioteca:

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

7. VALORACIÓN GLOBAL:

Queremos finalmente que valore el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que crea son importantes cuando hace uso de este servicio:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

8. SUGERENCIAS:

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos exponga aquellas sugerencias o propuestas que considere podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

1. Datos personales:

1.1 Escala o Grupo al que perteneces:

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

1.2 Horario en que trabajas:

- mañana tarde

1.3 Unidad o Servicio en el que trabajas

1.4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la universidad?

- 10 años 5 a 10 años 2 a 5 años menos de 2 años

1.5 ¿Qué biblioteca utilizas habitualmente?

- Selección por sucursales

1.6 ¿Con qué frecuencia utilizas la biblioteca?

- tres o más veces por semana
 una o dos veces por semana
 una o dos veces al mes
 sólo en época de exámenes
 nunca⁹

1.7 Usas los recursos y servicios de la biblioteca:

- acudiendo directamente a uno de sus locales
 de forma remota, a través de Internet
 de ambas formas

1.8 Habitualmente utilizas la biblioteca por:

- tu actividad laboral
 interés personal
 ambos motivos

2. Instalaciones y equipos:

2.1 Valora los aspectos que aparecen a continuación, teniendo en cuenta dos criterios:

- a) Tu mayor o menos satisfacción con cada uno de ellos ("1= *muy insatisfecho*", "5= *muy satisfecho*")

- **Muy insatisfecho** 1

⁹ Si no utilizas nunca la biblioteca pasa al apartado 8 en el que podrás indicar el por qué.

- Insatisfecho 2
- Normal, a secas 3
- Satisfecho 4
- Muy satisfecho 5

b) La forma en que crees ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

- Mucho a peor 1
- Algo a peor 2
- Más o menos igual 3
- Algo a mejor 4
- Mucho a mejor 5

2.2 El horario de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.3 La claridad en la señalización dentro de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.4 El número de puestos informáticos que ofrece la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.5 El número de puestos de lectura:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.6 La comodidad de las instalaciones de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.7 El ambiente de trabajo y estudio de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.8 El uso que haces del equipamiento informático de la biblioteca es de:

- menos de una vez al mes
- una vez al mes
- una vez por semana
- dos o más veces por semana

2.9 OPAC (Catálogo automatizado):

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.10 Las Bases de Datos:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

2.11 El acceso a Internet:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3. Recursos de información (Libros, revistas, audiovisuales, etc.):

3.1. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.5 La actualización de los recursos de información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.6 La facilidad para localizar los libros:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.4 La facilidad para localizar una revista, un periódico, etc.:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.5 La facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.9 La facilidad para obtener un documento que pertenece a una biblioteca de otra universidad o institución:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.10 La claridad con la que están distribuidos los fondos bibliográficos por secciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.11 La documentación de la Unión Europea es de fácil acceso y uso:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.9 La respuesta obtenida al solicitar alguna información:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.10 La facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.11 La facilidad para consultar el WEB de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.11 La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

3.12 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4. El préstamo:

4.1 La agilidad al ser atendido en el mostrador de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.2 La idoneidad de los plazos de préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.3 El volumen o número de documentos que se pueden obtener en préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.4 La sencillez de las gestiones para acceder/formalizar el préstamo:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.5 La sencillez de las gestiones para reservar y renovar el préstamo de documentos:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.6 La facilidad para conocer el estado de los préstamos y reservas de cada usuario a través del OPAC:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

4.7 La facilidad/rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra biblioteca de la universidad:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

6. La formación de usuarios:

5.2 ¿Conoces la oferta de cursos de formación de usuarios que tiene la biblioteca?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.3 ¿Has asistido a algún curso de formación de usuarios?

si no Pasa a contestar apartado 6

5.4 Si lo has hecho, la información que has recibido ¿te ha resultado...

- Muy útil.....	1
- Útil.....	2
- Normal.....	3
- Poco útil.....	4
- Nada útil.....	5

6. El personal de la biblioteca:

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

7. VALORACIÓN GLOBAL:

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho		Mucho a peor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mucho a mejor
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	

8. SUGERENCIAS:

Hemos reservado este espacio para que, de forma sencilla, nos expongas aquellas sugerencias o propuestas que consideres podrían mejorar el servicio de Biblioteca:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA ÁMBITO INTERNO

1. Datos personales:

1.1. Escala o grupo al que perteneces: A/I B C D

1.2. Horario en que trabajas: mañana tarde

1.3. Centro en que trabajas:
 Selección por centros

1.4. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Biblioteca?
 10 años 5 a 10 años 2 a 5 años menos de 2 años

2. Estrategia:

2.1. ¿Conoces las líneas de actuación anuales de la Universidad?
 si no

2.2. ¿Sabes si existe un documento anual de objetivos de la Biblioteca?
 si no

2.3. ¿Sabes si existe un control y seguimiento periódico de estos objetivos?
 si no

2.4. ¿Conoces los objetivos que afectan a tu puesto de trabajo?
 si no

2.5. Valora tu participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejora:
 activa pasiva

3. Estructura:

3.1. ¿Conoces el organigrama vigente de la Biblioteca?
 si no

3.2. ¿Valoras como positivo una estructura flexible abierta a cambios organizativos?
 si no

3.3. ¿Sabes quien es el responsable de cada unidad organizativa?
 si no

3.4. Valora hasta qué punto crees que se puede mejorar la calidad en la prestación de servicios que presta la biblioteca:
 1 2 3 4 5

4. Equipos y personas:

4.1. Valora si la información de la que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo:
 1 2 3 4 5

4.2. Valora hasta que punto las actividades de formación a las que asistes son útiles para tu puesto de trabajo:
 1 2 3 4 5

4.3. Valora el mobiliario de tu puesto de trabajo:

1 2 3 4 5

4.4. Valora las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo:

1 2 3 4 5

4.5. Valora si los equipos informáticos son los adecuados para tu puesto de trabajo:

1 2 3 4 5

4.6. Valora si la aplicación informática con la que trabajas es la adecuada para el desempeño de tu puesto de trabajo:

1 2 3 4 5

5. Procedimientos:

5.1. ¿Existen manuales de procedimiento en tu unidad?

si no

5.2. ¿Has participado en su confección?

si no

6. Indica las dos cosas que más te satisfacen de tu puesto de trabajo:

7. Indica las dos cosas que si pudieras cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo:

8. Indica, según tu punto de vista, dos puntos fuertes y dos puntos débiles de la biblioteca:

9. Indica otras sugerencias y propuestas de mejora que tengas:

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Miembros de la Comisión de Coordinación Técnica del II Plan de Calidad de las Universidades:

- Vicente Ortega Castro, Secretario General del Consejo de Universidades.
 - Ismael Crespo Martínez, Director General de Universidades del MEC y D.
 - Eduardo Coba Arango, Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades.
-
- Mario de Miguel Díaz, Catedrático de Universidad (Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación) de la Universidad de Oviedo.
 - José-Ginés Mora Ruiz, Profesor titular de Universidad (Área de Economía Aplicada) de la Universidad de Valencia Estudi General.
 - Manuel Galán Vallejo, Catedrático de Universidad (Área de Ingeniería Química) de la Universidad de Cádiz.
 - José Luis García Garrido, Catedrático de Universidad de Educación Comparada e Internacional de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
 - Pedro García Moreno, Gerente de la Universidad de la Rioja.
 - Tomás Escudero Escorza, Catedrático de Universidad (Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación) de la Universidad de Zaragoza.
 - Santiago Lorente Arenas, Profesor titular de Sociología de la Universidad Politécnica de Madrid.
 - Francisco Marcellán Español, Catedrático de Universidad (Área de Álgebra) de la Universidad Carlos III de Madrid.
 - F. Javier Vidal García, Profesor titular de Universidad, (Área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación) de la Universidad de León.
 - Eva Anduiza Perea, Profesora titular de Universidad de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad de Murcia.
-
- Gemma Rauret Dalmau, Directora de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya.
 - Manuel Barbancho Medina, Director de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas.
 - Eugenio Muñoz Camacho, Director de la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia.
 - Luis Ballester Brague, Director de la Agencia de las Illes Balears.