

---

## Informe externo

---

**Servicio bibliotecario:** Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació. Serveis de Biblioteca

**Universidad:** Universitat de Barcelona

**Fecha:** 31 de enero de 2007

# SUMARIO

- A. Introducción
  - A.1. Composición del comité externo
  - A.2. Objetivo del informe
  - A.3. Plan de trabajo e incidencias
  
- 0. El proceso de evaluación interna
  
- 1. La biblioteca en la universidad
  - 1.1. El marco normativo
  - 1.2. La planificación estratégica
  - 1.3. Hacia la transformación del SB
  - 1.4. Las relaciones del SB con el CBUC
  
- 2. Ejes básicos de actuación
  - 2.1. En relación con la docencia y el autoaprendizaje
  - 2.2. En relación con la investigación
  - 2.3. En relación con la biblioteca digital i el uso de las TIC
  - 2.4. En relación con la cooperación y la innovación
  
- 3. Organización, gestión y procesos
  - 3.1. Organización del SB
  - 3.2. Procesos del SB
  - 3.3. Gestión de la participación y la comunicación
  
- 4. El aseguramiento de la calidad
  - 4.1. Estructura y organización
  - 4.2. Mecanismos de seguimiento (planes de mejora)
  - 4.3. Mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios
  
- 5. Recursos
  - 5.1. Personal
  - 5.2. Instalaciones
  - 5.3. Fondo
  - 5.4. Presupuesto
  
- 6. Resultados
  - 6.1. En relación con la prestación de servicios y el volumen de actividad
  - 6.2. En relación con la satisfacción de los usuarios y del personal del SB
  - 6.3. En relación con la eficiencia en la prestación del servicio
  
- 7. Adecuación a las necesidades del desarrollo del EEES (Capítulo adicional)
  
- B. Auto evaluación del comité externo

## A. Introducció

---

### A.1. Composició del comitè extern

El comitè de evaluació externa (CEE) del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, Serveis de Biblioteca (SB) de la Universitat de Barcelona (UB) està compoest por:

Presidente: **Guy Haug**, experto universitario europeo independiente;

Académica y profesional: **Maria Pinto Molina**, Catedrática de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada;

Metodóloga: **Sara Gimeno Vila**, Coordinadora de la Unidad de Calidad y Planificación de la Universitat Rovira i Virgili;

Estudiante: **Esperanza Ramírez Sevilla**, estudiante de 3r. ciclo de la Universitat Autònoma de Barcelona.

### A.2. Objetivo del informe

El objetivo principal del informe es contribuir a la mejora del Servicio de Biblioteca y Documentación de la Universitat de Barcelona, analizando los puntos fuertes y débiles del mismo, dando una evaluación global de cara al futuro y proponiendo mejoras, a partir de la información contenida en el informe interno y en las evidencias documentales aportadas así como de las opiniones recabadas durante la visita de evaluación externa.

### A.3. Plan de trabajo e incidencias

Los miembros del CEE recibieron el informe de auto evaluación de los SB de la UB con suficiente antelación para poder preparar en buenas condiciones la visita de evaluación externa.

El programa seguido durante la visita de evaluación externa se reproduce a continuación:

#### Primer día: 29 de noviembre de 2006

9:00 h- 9:30 h Café-bienvenida del Vicerrectorado de Política Docente  
9:30 h- 11:00h. Reunión con el Comité de Evaluación Interno (CEI)  
11:00h-12:00 h. Reunión con el equipo de dirección del SB y responsables de la UB  
12:30h-13:30h. Reunión con directivos de Departamentos/Grupos de Investigación  
15:30h-17:30h Visita a las instalaciones  
17:30h-19:00h Reunión con usuarios: profesores  
19:00h-20:00h Sesión de Trabajo del Comité Externo

#### Segundo día: 30 de noviembre de 2006

9:00 h- 10:30 h Reunión con personal bibliotecario (técnicos, informáticos, resto del PAS)  
10:30 h- 12:00h Reunión con usuarios: estudiantes  
12:00h-13:00h. Audiencia Pública  
15:30h-17:00h Sesión de trabajo del Comité Externo  
17:00h- Informe oral preliminar del CEE al CEI

El plan de trabajo propuesto por la UB para la visita de evaluación externa estaba bien preparado y se desarrolló como estaba previsto, sin grandes contratiempos. Cabe señalar solamente dos incidencias de menor importancia. Por un lado, la visita a las instalaciones no se pudo completar totalmente por falta de tiempo: el CEE visitó la Biblioteca de Filosofía, Geografía e Historia, pero no pudo visitar la Biblioteca de Física y Química situada en el Campus Pedralbes. Por otro lado, en la última sesión - prevista como audiencia pública - se presentaron una treintena de personas, creyendo que dicha audiencia era una exposición pública, por parte del comité externo, de las primeras conclusiones sobre el proceso de evaluación. Una vez aclarado el malentendido, se procedió a levantar la sesión y poco después se reemplazó la audiencia pública, a la que asistieron dos personas.

Del desarrollo de la visita cabe destacar la nutrida representación de los diferentes colectivos universitarios en todas las audiencias y la activa participación de los asistentes a los debates en todas las reuniones. En algunas de ellas, que superaban la veintena de personas, se hizo difícil que todos los asistentes pudieran tomar la palabra durante el tiempo previsto. Pero en conjunto, el Comité de Evaluación Externa (CEE) pudo recoger la información y las opiniones necesarias para completar sus valoraciones sobre los diferentes aspectos de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Barcelona.

Por otro lado, el programa desarrollado ha resultado muy comprimido. El tiempo del que ha dispuesto el CEE para el trabajo interno ha resultado muy escaso para permitir la reflexión sobre la información recogida durante las audiencias, y la preparación del borrador de informe externo. Por ello, se centró el informe oral en las líneas generales y las áreas de mejora, dejando para el informe escrito un análisis más pormenorizado de las fortalezas y debilidades de los Servicios Bibliotecarios de la UB. Por ello se recomienda, para posteriores visitas de evaluación, tratar de configurar un programa de reuniones menos concentrado.

El CEE preparó la primera versión de su informe inmediatamente después de la visita y la mandó al CEI el 18 de diciembre de 2006. Los comentarios del CEI acerca de esta primera versión se mandaron al CEE en la fecha acordada (11 de enero de 2007). El CEE examinó en detalle todos los comentarios recibidos, y las conclusiones de su análisis se resumen a continuación.

En cuanto a las consideraciones generales en los comentarios del CEI, el CEE considera importante destacar algunos puntos importantes.

- Evidencias y opiniones: Las evaluaciones del CEE son el resultado de un análisis exhaustivo del auto informe, de la información recabada en las audiencias y de las observaciones *in situ* de los evaluadores externos. Estas opiniones y observaciones han servido para contrastar los datos y evidencias del auto informe, utilizando todos los tipos de información de forma complementaria para formular los juicios de valor. Tampoco es necesario ni posible diferenciar las propuestas según se basan en opiniones, observaciones o datos.

- Referentes europeos: Aunque la Guía para el auto informe preparada por AQU Catalunya no incluye una categoría específica de referentes europeos, dicho documento se concibe precisamente como una guía genérica, donde los indicadores propuestos son de referencia y se pueden completar con información adicional, especialmente cuando la evaluación se hace específicamente en el contexto del desarrollo del EEES. El apartado 1.3. de la guía hace referencia muy directa a los retos del EEES, y ninguna parte de la guía de AQU Catalunya impide reflexionar sobre lo que esto significa en términos de fuentes de información e instrumentos de comparación. No obstante, al contrario del informe provisional, el informe final del CEE se enfoca más en los referentes tradicionales (los mencionados en la Guía) y agrupa en un capítulo adicional las observaciones acerca del desarrollo del papel de los SB en el futuro EEES. Dada la perspectiva europea de la evaluación de los SB de la UB, el CEE

considera muy importante su propuesta de tener en cuenta referentes europeos, que no es una exigencia, sino una sugerencia de importancia estratégica para el futuro – especialmente en el caso de una universidad de ámbito europeo/internacional como lo es la UB.

- Valoraciones de los apartados siguiendo los indicadores de la guía: El CEE ha utilizado la Guía de evaluación externa y el Protocolo para la elaboración del informe externo de AQU Catalunya. El informe externo no debe mencionar el detalle de los indicadores de cada apartado, aunque dichos indicadores son una de las fuentes (no la única) para llevar a cabo las conclusiones de la evaluación externa. El CEE prefiere también mantener, en algunos casos, puntos fuertes o débiles con matizaciones, en vez de mencionar – por puro formalismo - el mismo punto tanto como fuerte y débil.

En cuanto a las consideraciones particulares en los comentarios del CEI, todas se tomaron en cuenta y varias de ellas han permitido explicar más, matizar o en algunos casos modificar las evaluaciones del CEE. En otros casos, el CEE no comparte las observaciones del CEI y mantuvo su evaluación, por ejemplo:

Con respecto a la insuficiente información de varios grupos de usuarios sobre el proceso evaluador y diferentes aspectos evaluados: la aportación del CEI exponiendo que la información se puede encontrar en diferentes documentos (en la web, el plan estratégico, una relación de procesos, etc.) se ha tenido en cuenta, pero el CEE no puede darse por satisfecho en este punto cuando durante la visita se ha evidenciado claramente que estas medidas no han permitido lograr un nivel de información adecuado de los usuarios y del personal;

Eliminado: ¶

- En cuanto a la gestión de la participación y de la comunicación – que se aprecia claramente como un punto débil – ocurre lo mismo, con comentarios del CEI basados en los esfuerzos hechos y una evaluación por parte del CEE basada en los resultados conseguidos.

La evaluación final de los diferentes apartados de la guía se expone en las páginas que siguen y debe leerse junto con el capítulo adicional sobre los SB en el desarrollo del EEES.

## 0. El proceso de evaluación interna

Muy positivo	Positivo	Poco positivo	Nada positivo
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	<b>X</b>		

El proceso de evaluación interna se ha llevado a cabo correctamente, a pesar de un espacio de tiempo muy corto para un proceso de estas características y de una respuesta de la comunidad universitaria baja para un colectivo tan numeroso. El apoyo de la unidad técnica de evaluación ha sido correcto aunque mínimo, debido a la estructura y situación de dicha unidad, que está en falta de personal y medios para dar un soporte mayor o más personalizado a procesos de este tipo.

La valoración global del auto informe por el CEE es positiva. Se trata de un documento muy bien estructurado, claro y fácil de leer. A pesar de ser a veces demasiado optimista, ha intentado recoger sinceramente la realidad de los servicios bibliotecarios de la UB. El documento se adapta perfectamente a la Guía de Evaluación de AQU Catalunya, lo que constituye una característica muy positiva, pero que a la vez puede haber cortado la creatividad y las iniciativas a la hora de incluir temas que no aparecen reflejados en la Guía, pero habría sido necesario desarrollar.

### PUNTOS FUERTES

- Informe completo y sincero en la información comunicada así como en las auto evaluaciones.
- Informe bien elaborado que responde a lo que es la situación general del SB. Pone de relieve que los SB evolucionan de manera adecuada, no es una biblioteca que esté quedando obsoleta.
- La mayoría de los participantes en las audiencias de profesores y estudiantes (aunque no todos) han leído el informe interno (más o menos en profundidad) y la gran mayoría están de acuerdo con sus principales conclusiones, tanto en puntos fuertes como débiles.
- Estructura del informe totalmente de acuerdo con la guía propuesta por AQU Catalunya.
- Apoyo al proyecto por parte del Vicerrectorado responsable de los servicios bibliotecarios.
- Buen conocimiento del entorno bibliotecario catalán (más por pertenecer al CBUC que por utilizar indicadores comparativos).

### PUNTOS DÉBILES

- Participación limitada de la comunidad universitaria en el informe interno, lo que se atribuye a varias razones: difusión basada principalmente en la colocación del documento en la web, complicaciones por cambio de gobierno en la UB, creencia general que los SB ya funcionan bien, sensación que se dio más información que formación. En las diferentes audiencias se ha puesto de manifiesto la opinión que la participación y la implicación son más difíciles porque el personal es mucho en número y la recogida de información se hizo por las diferentes comisiones específicas de las bibliotecas de cada centro. Por otro lado, el CEI tiene la sensación que en general los usuarios no se han leído el informe – ni siquiera los que enviaron comentarios o asistieron a las audiencias.
- Cierta escepticismo en cuanto a la utilidad del proceso, igual que ocurrió en el anterior: una parte del personal teme que las mejoras que se propongan no se vayan a acometer plenamente.
- El CEI no pudo disponer de todos los datos comparativos deseables, ni en el ámbito catalán (los datos comparativos de AQU Catalunya no estuvieron disponibles a tiempo) ni en el ámbito nacional, europeo u internacional.

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Organizar e incentivar mejor la participación de las diferentes tipologías de usuarios en el proceso de evaluación; explicar los criterios para elegir los delegados de los diversos colectivos en las audiencias con el CEE.
- Ampliar los criterios de evaluación para incluir en todas las evaluaciones referencias externas.
- Difundir el informe del CEI (y el del CEE) de manera más amplia, más sistematizada, utilizando diversos canales y estrategias (no solamente dejándole accesible en la Web) y con más antelación; realizar un resumen del informe interno para su mejor comprensión y conocimiento.
- Organizar mejor la retroalimentación directa por parte de los usuarios: el uso sistematizado de las nuevas tecnologías podría disminuir la relación directa entre el personal de bibliotecas y los usuarios.
- Incluir en el Plan de Mejoras todas categorías útiles de referentes, incluso los del sistema catalán y los europeos/internacionales.

## 1. La biblioteca en la universidad

### 1.1. El marco normativo

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

Muy adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	<b>X</b>		

En el anterior proceso de evaluación (2001) el CEE propuso como recomendación que se dinamizara el funcionamiento de la Comisión de Biblioteca como cauce reglado para una mejor y más fluida comunicación entre los agentes de la comunidad universitaria, y se definieran las competencias de las comisiones de centro. Una buena parte de esta recomendación se ha cumplido: el marco normativo de los servicios bibliotecarios de la UB ha mejorado mucho, sin embargo no recoge los roles y funciones del personal del servicio, que se definirán adecuadamente en la nueva Relación de Puestos de Trabajo en fase de elaboración. Tampoco se recogen de forma adecuada las relaciones del Servicio de Biblioteca con otros estamentos universitarios.

#### PUNTOS FUERTES

- Creación de un marco normativo, constituido básicamente por el Estatuto de la Universidad y el Reglamento de los servicios de biblioteca que son públicos, de fácil acceso y adecuados a las necesidades de los usuarios.
- Creación de la figura de la Comisión de Bibliotecas que puede (potencialmente) dirigirse más hacia la toma de decisiones políticas de cara a la conversión en CRAI, y de las Comisiones de usuarios (casi generalizadas, con excepción temporal de la Biblioteca de Geografía e Historia).

#### PUNTOS DÉBILES

- Los SB no están presentes en la Junta de Facultad (que puede tomar decisiones sobre su orientación que interesan a la biblioteca para su propia estrategia) y la Comisión de Usuarios trata sólo temas relacionados con la biblioteca.- Escasos mecanismos para establecer una relación entre el SB y los responsables de Departamentos y Equipos de Investigación (se achacan, no obstante, a un problema en el funcionamiento de la universidad y no especialmente a un problema por parte del SB).
- Detección de necesidades y mejora de la atención a los usuarios.
- Los usuarios pueden hacer llegar sus quejas al SB pero no saben dónde se toman las decisiones, por ejemplo en cuanto a fondos, ni qué criterio se sigue, lo que lleva en ocasiones a un cierto escepticismo ya que no confían que sus quejas o propuestas sean tomadas en cuenta.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Asociar de manera mas estrecha los SB y el CRAI en su conjunto a la estrategia institucional de la UB, aprovechando el alto interés manifestado por el Vicerrectorado.
- Crear una Comisión de Usuarios donde todavía no exista (como en la biblioteca de Geografía e Historia).
- Explicar mejor la organización y las responsabilidades del CRAI en la UB y de los varios servicios dentro del CRAI.

## 1.2. La planificación estratégica

### ¿Es adecuado el plan estratégico del SB?

Muy adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El servicio de biblioteca de la UB cuenta con un plan estratégico vigente: el Plan Estratégico del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación 2006-09, que presenta los principales objetivos y acciones a desarrollar. Aunque la existencia de este plan se valora positivamente, no recoge la diagnosis previa realizada para la elaboración del plan estratégico y no define la misión y el modelo organizativo a adoptar para el CRAI y no contiene una visión del futuro papel estratégico del CRAI en el desarrollo de la UB en el EEES.

Esto se debe analizar a la luz de la LOU, la LUC y de los estatutos de la UB, que establecen órganos de gobierno donde los responsables de bibliotecas no están formalmente representados, aunque se pueda compensar por otros mecanismos. Al nivel de centros, la existencia de las Comisiones de bibliotecas permite compensar en parte esta situación.

#### PUNTOS FUERTES

- Existencia del plan estratégico del CRAI para los años 2006-2009.
- Se valora positivamente la implicación directa del vicerrectorado (a través de la figura del adjunto) de política docente con el SB con fin de hacer fluidas las relaciones.

#### PUNTOS DÉBILES

- A pesar de su nombre, el "plan estratégico" es principalmente un buen plan operativo, que no está enfocado en una visión del futuro ni una definición de una línea de desarrollo estratégico a medio y largo plazo.
- Ya que el SB no participa en las Juntas de Facultad, no se puede descartar el riesgo de que el SB podría quedar algo excluido del proceso de discusión y decisión acerca de hacia donde va la universidad y sus SB.

### 1.3. Hacia la transformación del SB

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

Muy adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

Es evidente que la biblioteca cumple adecuadamente su papel “tradicional,” en cuanto a la puesta a disposición de la comunidad universitaria de libros, revistas, y otros documentos en papel y en formato electrónico. Por otro lado, existe una infrautilización de los recursos que la biblioteca ofrece y a lo largo de las diferentes audiencias se ha manifestado un cierto descontento con el uso de la biblioteca solo como sala de estudio por parte de ciertos usuarios. Se valora positivamente el esfuerzo hecho por los SB para apoyar la revisión de los programas docentes y de los métodos de aprendizaje.

Pero el CRAI todavía no está aún en completa disposición de cumplir con su nuevo papel de biblioteca universitaria europea en la sociedad del conocimiento. Este aspecto se analiza en un capítulo adicional, en el apartado 7.

#### PUNTOS FUERTES

- Se reconoce el cambio positivo de los SB en los años recientes, tanto del lado de los profesores como de los estudiantes (quienes son los que mejor parecen conocer el proceso de cambio y de evolución): han aumentado los recursos informáticos y han mejorado su calidad; pese a que no hay suficientes salas de estudio, se reconoce que sí han aumentado en los últimos años y que el número de equipamientos informáticos también lo ha hecho (aunque algunos programas informáticos no se hayan actualizado).
- Correcta decisión de conversión hacia el CRAI y voluntad confirmada del Vicerrectorado de Política Docente en la línea de concentrar más servicios en el CRAI para hacer de él un servicio de innovación potente – aunque la transformación del SB en CRAI quede incompleta y generalmente desconocida por parte de la comunidad universitaria. El cambio de sistema de gobierno comporta un cambio de modelo organizativo desde gerencia y por eso es un buen momento para crear el marco completo de un CRAI completo – aunque quizás no el mejor momento para evaluarlo.
- Existe interés en el SB por potenciar su papel dentro de la UB para la transformación que pide el nuevo modelo de enseñanza, y confianza en el apoyo político por parte del equipo de gobierno de la UB.
- Los fondos de la UB son completos aunque en cantidad no puedan competir con los de otras bibliotecas universitarias, especialmente europeas.

#### PUNTOS DÉBILES

- El personal de bibliotecas se encuentra en una situación de tránsito que se alarga sin que se sepa lo que realmente se pretende poner en marcha y cuáles son los beneficios que se esperan de ello. Un nuevo papel pasa primero por los recursos humanos, que se ven insuficientes para dar respuesta al reto de un verdadero CRAI tanto en cantidad como en incentivos, promoción y especialización de los perfiles.
- Si bien el grado de uso de los SB es satisfactorio, ni profesores ni estudiantes conocen todo los servicios que el SB ofrece como CRAI, ni todos los modos de utilizarlo óptimamente; la biblioteca es utilizada con frecuencia simplemente como sala de estudio – algo normal que parece molestar con frecuencia a otros usuarios.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- La conversión en CRAI exige un equilibrio difícil de conseguir y no es fácilmente digerible. Hay que definir una fórmula que garantice el mismo nivel de calidad a los usuarios de los varios centros, si que se estandaricen los aspectos particulares de cada disciplina y de cada categoría de usuarios. Por eso se sugieren algunas medidas deseables:

- Finalizar la transformación del SB en CRAI: de un lado es importante fijar un objetivo común, y de otro lado, la política centralizada de la universidad debe tener más en cuenta las características propias de cada área para evitar que algunas suplan este inconveniente con fondos extraídos de recursos propios.
- Explicación e implementación del plan “estratégico” ya adoptado como instrumento común de transformación hacia CRAI, en el que los objetivos estratégicos se profundicen, las líneas de cambio se clarifiquen en rondas de consulta e información con la participación del personal de bibliotecas (tanto los responsables como la base del personal).
- Establecer una relación más fluida entre el SB y los responsables de master o estudios nuevos para llevar a cabo el cambio del papel del SB y conseguir su efectiva transformación en CRAI.
- Comunicación del organigrama interno a toda la comunidad universitaria.
- Activación, fomento o creación de grupos de trabajo específicos: para estadísticas (para definir qué indicadores son pertinentes), para utilizar mejor los fondos excepcionales que ofrece la UB (para valorar el SB y la UB entera), para aprovechar mejor la presencia de estudiantes y profesores extranjeros, etc.
- Formación de los usuarios, especialmente de alumnos y profesores, para que conozcan y utilicen todos los recursos que se les ofrecen.
- Ya en el año 2000 el CEE puso de manifiesto la deficiente estructura informática de la Universidad, que no permitía optimizar el uso de los recursos electrónicos. Aunque la biblioteca de la UB ha mejorado en cuanto al número de PC y con la implantación de un sistema WIFI, la coordinación entre SB e informática sigue siendo deficiente.

#### 1.4. Relaciones del SB con el CBUC

**¿Es satisfactoria la integración del SB en el marco del CBUC porque ha representado una potenciación y una mejora de los servicios ofrecidos por el SB?**

Muy satisfactoria		Satisfactoria		Poco satisfactoria		Nada satisfactoria	
<b>A</b>	<b>X</b>	<b>B</b>	<b>X</b>	<b>C</b>		<b>D</b>	

Las relaciones y la colaboración con el CBUC se valoran positivamente, ya que están consolidadas y documentadas adecuadamente. No obstante, se ha evidenciado que algunos colectivos (profesores e investigadores) consideran que la UB aporta en presupuesto mucho más que las prestaciones que reciben del servicio y por tanto consideran que no hay un reconocimiento claro de este hecho.

##### **PUNTOS FUERTES**

- Los estudiantes consideran que los recursos a los que les permite acceder la relación entre la UB y el CBUC son muy útiles para preparar las asignaturas, realizar trabajos y, en el caso de los alumnos de tercer ciclo, llevar a cabo su investigación.

##### **PUNTOS DÉBILES**

- En algunos casos aislados, se opina que la suscripción a algunas revistas científicas relevantes ha salido perjudicada por la compra consorciada a través del CBUC: fuerte retraso con una revista de Medicina por causa de cambio de distribuidor, lo que obligó los departamentos suscribirse directamente a la editorial, impago de una revista de derecho, lo que resultó en la cancelación de la suscripción.

- La información acerca de las prestaciones y beneficios que supone la pertenencia al CBUC no se difunde suficientemente.

##### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Discutir con el CBUC los problemas de funcionamiento encontrados.

- Convencer al CBUC de la necesidad de contribuir más a la integración de las varias universidades en el EEES.

## 2. Ejes básicos de actuación

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

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

Muy satisfactoria	Satisfactoria	Poco satisfactoria	Nada satisfactoria
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	<b>X</b>		

Los puntos de apoyo a la docencia y recursos electrónicos (como los dosieres) son iniciativas muy buenas que representan un progreso notable tanto del punto de vista de usuarios como del personal de SB, pero aún es necesario promover y mejorar estos recursos y sobre todo el diálogo entre bibliotecarios y docentes para dejar claro qué papel ocupa cada uno.

#### PUNTOS FUERTES

- El SB se percibe como parte de la imagen y punto fuerte de la propia UB respecto al resto de las bibliotecas universitarias, por ejemplo gracias a los dosieres electrónicos y la extensión universitaria (que permite a estudiantes ya titulados seguir siendo usuarios de la biblioteca).
- Excelente gestión de los dosieres electrónicos y rápida resolución de las dudas iniciales planteadas por el profesorado.
- Se ofrecen cursos de formación de usuarios, a veces con reconocimiento de créditos y en otras sin reconocimiento de créditos de libre elección.
- El SB ha evolucionado mucho en cuanto a apoyo a la renovación docente y esta evolución se ve integrada en el CRAI – aunque el uso efectivo parece depender mucho de las áreas y gran parte del profesorado no ha evolucionado al mismo ritmo.

#### PUNTOS DÉBILES

- Existe la sensación de que actualmente, al menos en ciertos campos (como Medicina), se está potenciando más la docencia que la investigación por parte del SB. - Insuficiente comunicación entre bibliotecas y docentes para que éstos puedan ser informados de las últimas novedades; parece ser más práctico para profesores y estudiantes ir a la biblioteca y hacer la consulta directamente al personal de bibliotecas que utilizar el servicio de sugerencias (pregunta/respuesta); los profesores potencian el uso de la biblioteca pero a veces no ofrecen o no conocen las herramientas para ello.
- La biblioteca no está potenciada suficientemente en cuanto al modo de utilizarla: hay un desconocimiento general por parte del profesorado sobre todos los recursos que ofrece el SB.
- Los cursos de formación de usuarios no se promocionan suficientemente o los estudiantes no parecen estar motivados para participar en ellos y se quedan sin conocer las herramientas que les ofrece. En ocasiones son los mismos profesores los que acaban enseñando el uso de las herramientas a sus alumnos o que imparten estos cursos de formación. Algunos consideran que estos cursos son demasiado generales y breves. Estudiantes de tercer ciclo piensan que no hay suficiente información sobre el acceso a los recursos electrónicos (por ejemplo muchos no saben que pidiéndolo se puede tener acceso desde casa a las bases de datos suscritas por la UB).
- La biblioteca se utiliza con frecuencia simplemente como sala de estudio.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Más relación entre facultades y bibliotecas: Se detecta una necesidad de establecer mecanismos formales de relación con los responsables de la docencia y el servicio de biblioteca.
- Aumento de salas de estudio para trabajo en grupo.
- Servicio de apoyo a la Docencia: aumento de personal y creación de recursos licenciados (banco de imágenes asociado a determinadas materias) compatibles con la legislación sobre derechos de autor.
- Coordinación entre bibliotecarios y profesorado para la formación de usuarios.
- Recordatorio periódico de las herramientas.
- Formación concreta dirigida a los alumnos de tercer ciclo y de primer curso, especialmente. La biblioteca ofrece cursos de formación a los usuarios pero no están articulados adecuadamente para obtener los resultados deseados: en ocasiones son demasiado generales y en otras no tienen difusión suficiente.

## 2.2. En relación con la investigación

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

Muy satisfactoria	Satisfactoria	Poco satisfactoria	Nada satisfactoria
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El fondo bibliográfico para la investigación, así como el acceso a revistas es un punto fuerte de los servicios bibliotecarios de la UB, y un motivo de notable satisfacción por parte del personal académico. No obstante, el apoyo proactivo a la investigación puede mejorar en el marco del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. En particular, es necesario que el diálogo entre los bibliotecarios y los docentes e investigadores se lleve a cabo con la intención de dejar claro qué papel ocupa cada uno y que servicios novedosos y especializados para la investigación ya ofrece o puede ofrecer la biblioteca.

### PUNTOS FUERTES

- En general, correcta y suficiente cobertura para el apoyo a la investigación, aunque no existen mecanismos estructurados.

### PUNTOS DÉBILES

- Los grupos de investigación no retroalimentan el SB con su financiación.
- Existe la impresión generalizada por parte de todos los colectivos que han asistido en las sesiones con el CEE de que la Biblioteca se está convirtiendo en los últimos tiempos simplemente en sala de estudio porque los estudiantes no tienen suficientes espacios para el estudio. Eso comporta que los investigadores no tengan espacio para sacar más rendimiento al SB. Consideran que es un mal endémico que ya les afecta desde hace demasiado tiempo.
- Desconocimiento general por parte del profesorado sobre todos los recursos que ofrece el SB; la biblioteca ha evolucionado mucho pero gran parte del profesorado no lo ha hecho al mismo ritmo.

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Definición de un plan de comunicación estructurado en el que se definan objetivos de acción, desarrollo de iniciativas piloto y otras actuaciones que mejorarían la percepción de los SB por parte de investigadores y doctorandos.
- Intentar aumentar la atención personalizada a los investigadores. Si los profesores se interesan y utilizan los servicios que ofrece el SB, mejorarán las relaciones entre profesores y bibliotecarios.
- Mayor vinculación con los grupos de investigación e innovación docente, para ir mas allá de las relaciones personales que existen y desarrollar mecanismos formales que regulen la colaboración en todas las bibliotecas del CRAI (no solo en las mas pequeñas).
- Aumentar y mejorar la coordinación entre bibliotecarios y profesorado para la formación de usuarios.
- Resolver el problema de la falta de espacios para el estudio de los alumnos. El equipo de gobierno debería estudiar la situación y elaborar un plan factible para resolverla.

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

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

Muy satisfactoria	Satisfactoria	Poco satisfactoria	Nada satisfactoria
<b>A</b>	<b>X</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>D</b>

Los servicios de biblioteca de la UB cuentan con una importante colección de recursos electrónicos para la docencia y la investigación. La evolución de la biblioteca digital en el último quinquenio ha sido notable y se está preparando la puesta en marcha del campus virtual.

#### PUNTOS FUERTES

- Buena orientación hacia la biblioteca digital. Existen muchos recursos digitales adquiridos, licenciados y en abierto y se reconocen los esfuerzos y las inversiones por parte de la UB en esta área, así como el aumento de los recursos digitales y el fácil acceso a éstos.
- La Biblioteca participa activamente en la implantación del campus virtual y en los recursos electrónicos para la docencia (y para facilitar el cambio de metodología docente): se plantea un sistema de información interno que pueda ofrecer las informaciones que se generan en las diferentes unidades y se prevé un portal donde el profesor encontraría cinco bloques temáticos con información digitalizada como punto de partida (lanzamiento previo para el mes de enero y en abierto para marzo); con esto se pretende centralizar los sistemas de información del CRAI.
- Los dossiers electrónicos, cuya estructura la definen los docentes, no los bibliotecarios, y que han ayudado a mantener el contacto entre PDI y bibliotecas.

#### PUNTOS DÉBILES

- Los recursos digitales de los SB no permiten un acceso más ágil a los documentos necesarios: durante la visita se ha recogido información acerca de las posibilidades técnicas para utilizar esos sistemas, que se han calificado como limitadas, al menos en algunas disciplinas. También se ha apreciado que si bien se dispone de bases de datos muy competentes, a veces no soportan el acceso de un número elevado de conexiones a la vez.
- No existe suficiente información e incentivación a los estudiantes y jóvenes investigadores para la consulta de los recursos digitales, por lo menos en algunas facultades.
- La biblioteca digital no ha avanzado por igual en todas áreas (por ejemplo en Ciencias Humanas, aunque en esta área toda la investigación necesita basarse en los SB).
- Si las revistas de primer rango suelen estar disponibles en su mayoría, hay un problema con el resto de revistas relacionadas con estudios más específicos o de segundo nivel. Aunque el fondo digital es bueno, aún no se puede comparar con las mayores bibliotecas universitarias internacionales.
- El colectivo de profesores entrevistados, especialmente los del área de las humanidades, solicita que la suscripción a fondos digitales no lleve como consecuencia el dejar de adquirir estos fondos en formato papel. Afirman que estas suscripciones son simplemente un alquiler del fondo y que en el momento en que se acabe no se podrán consultar los ejemplares anteriores de esas publicaciones.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Garantizar el acceso a distancia (que en algunos casos presenta problemas de funcionamiento) y mejorar aún más las posibilidades de acceso desde las bibliotecas a los recursos electrónicos (los de la UB y los a que está suscrita) para la comunidad universitaria; en las bibliotecas podrían existir de forma general ordenadores habilitados únicamente para la consulta del catálogo, como en algunas bibliotecas ya sucede. También se deberían mejorar los servicios de fotocopia.
- Implementar las nuevas posibilidades de personalizar las interfaces que proporciona la biblioteca a las varias categorías de usuarios.
- Dentro de la legislación vigente sobre los derechos de autor, estudiar la digitalización de más fondos: los más consultados, los recomendados en cada asignatura, los más deteriorados o antiguos.
- En esta área como en otras, asegurar que el nivel de servicio sea igualmente eficaz y fácil en todas las disciplinas y en todas las bibliotecas (lo que no quiere decir que las inversiones y los esfuerzos tienen que ser los mismos: lo que importa son los resultados y el servicio realmente proporcionado, no los ingredientes que se utilicen).

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

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

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

El apoyo a la europeización e internacionalización de la UB por parte de la biblioteca todavía no es una prioridad y podría cobrar más importancia en un futuro próximo. Este proceso debería llevar a definir una estrategia de refuerzo del papel de la biblioteca en las relaciones externas acorde con la estrategia general de desarrollo de la universidad.

#### PUNTOS FUERTES

- Buena disposición, buen clima laboral y amplia dedicación del personal del SB, por encima de los requerimientos de la normativa laboral, para intervenir en procesos de innovación y mejora
- Dimensión europea/internacional de la UB con un alto nivel de intercambios de estudiantes y profesores que implica la presencia de numerosos extranjeros en la universidad.
- Algunos responsables conocen el funcionamiento de grandes bibliotecas universitarias extranjeras, aunque de manera bastante limitada e informal.

#### PUNTOS DÉBILES

- Los mecanismos de colaboración y de comunicación entre, por ejemplo, el servicio de informática, el Vicerrectorado de investigación/desarrollo o los servicios internacionales y la biblioteca son prácticamente inexistentes: sólo existen a título personal pero no existe ningún mecanismo formal que regule la colaboración.
- Esto implica por ejemplo que en ocasiones los trámites de los estudiantes, doctorandos o profesores extranjeros son demasiado largos y tardan demasiado tiempo en tener acceso a los servicios que ofrece la biblioteca.
- No se pudo detectar una ambición clara en algunos campos claves del futuro como son el apoyo a la internacionalización, a la formación a lo largo de la vida y a la difusión del conocimiento a la sociedad (difusión de innovaciones, por ejemplo). No existe aún un pensamiento estratégico ni una línea de actuación estructurada en este aspecto, en parte porque existe la sensación que primero hay que solucionar problemas pendientes de personal y de estructura.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Aumentar y mejorar las relaciones entre los colectivos de bibliotecarios y profesorado para la formación de usuarios y para la innovación docente, como ya se ha propuesto en otros apartados de este informe.
- Es importante llevar a cabo la formación e integración ágil de los estudiantes y profesores extranjeros que llegan a la UB para que puedan acceder rápidamente a los servicios del SB. Para ello es necesaria una cooperación mas estrecha con el servicio de relaciones internacionales.
- Es necesaria una mayor exposición internacional del personal de la biblioteca para que se puedan adquirir referencias externas que les permitan adquirir las perspectivas y experiencias útiles ("buenas practicas") para la visión del papel futuro de los SB y para la evolución y mejora del servicio.
- Llevar a cabo algunos proyectos piloto en las áreas de apoyo a la internacionalización, al LLL y a la transferencia de conocimientos a la sociedad. Se ha creado una agencia para centralizar este último proceso y ya existen algunas iniciativas para que los investigadores y formadores expongan de manera abierta los resultados de sus investigaciones, pero queda mucho que hacer y sistematizar en esta área.

### 3. Organización, gestión y procesos

#### 3.1. Organización del SB

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

Muy adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Inadecuada
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	<b>X</b>		

La creación del CRAI ha representado un paso estratégico importante en la organización del SB, pero la reforma estructural ha quedado incompleta. El modelo actual es un CRAI en el sentido formal pero la situación actual de proceso incompleto no puede durar, ya que en caso contrario sería motivo de frustración de las expectativas depositadas en él por parte del personal.

#### PUNTOS FUERTES

- La transformación en un CRAI es una decisión de mayor importancia que se valora muy positivamente, aunque todavía no se ha llevado al cabo la reforma completa
- Con el nuevo equipo rectoral se puede reforzar el liderazgo necesario para guiar al CRAI y a su personal en el proceso estratégico de cambio.
- Existe un sistema de recogida de información colectivo con una estructura piramidal en que la información llega con facilidad hacia arriba – aunque no sucede lo mismo en sentido inverso.

#### PUNTOS DÉBILES

- En algunos aspectos, la política centralizada de la universidad no tiene suficientemente en cuenta las características propias de cada área. Por ejemplo, aunque los recursos no se asignen solamente en función del número de estudiantes de cada centro, varios grupos de usuarios tienen la impresión que así se asignan mayoritariamente y que este sistema no es lo más apropiado.
- A veces son los responsables quienes asisten a reuniones con otras bibliotecas universitarias españolas pero la información se acaba quedando en el mismo CRAI y no llega a estructuras que dependen de éste. Parece existir una falta de eficacia de la comunicación notable por parte de los responsables hacia el personal de bibliotecas.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Es necesario que la UB reflexione acerca del modelo de organización escogido, y realice esfuerzos para terminar el proceso de definición y organización, del CRAI y comunicarlo adecuadamente a todos los agentes implicados.
- También es necesario potenciar la visión estratégica, la cultura y los valores de la calidad en el CRAI, integrando mejor las funciones que pueden beneficiar de la centralización sin perder de vista las diferencias esenciales entre áreas y bibliotecas. Lo importante es proporcionar servicios de alta calidad a cada área, sin que se estandarizara el método mas adecuada en cada una; por ejemplo, sería urgente consensuar con los agentes implicados una política de adquisiciones coherente en cada área (para evitar que algunos comprasen directamente y otros quedasen por no poder hacerlo) y asegurar un buen acceso a los recursos en todas las áreas).
- Mejorar el sistema de comunicación del SB, para garantizar que la información y la participación fluyen de arriba abajo y también desde abajo (personal de base) hacia arriba (dirección y responsables).

### 3.2. Procesos del SB

#### ¿Son adecuados los procesos del SB?

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Inadecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

Los principales procesos del SB son adecuados a las funciones de una buena biblioteca tradicional y digital.

#### PUNTOS FUERTES

- Los principales procesos están definidos y documentados. Existen procedimientos, protocolos de actuación e instrucciones de trabajo que se pueden consultar en la intranet del servicio, aunque no todos los procesos están adecuadamente sistematizados.

#### PUNTOS DÉBILES

- Aunque están identificados en la intranet, numerosos usuarios no conocen, o no saben utilizar, las relaciones que definen los procesos clave y los responsables de cada uno de ellos.
- En las diferentes bibliotecas se van repitiendo problemas técnicos y disfunciones que son relativamente fáciles de detectar (servicio fotocopia, falta de orden en las salas de lectura, dificultades de acceso a los ordenadores e impresoras por problemas de contraseñas múltiples) y que tienen un efecto muy desfavorable sobre la satisfacción de los usuarios.
- No se han definido indicadores de eficacia y eficiencia de los diferentes procesos, ni de los servicios de biblioteca en general.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Es necesario estandarizar o normalizar algunos procesos y actividades y diversificar otros para permitir que coexistan las diferencias entre áreas y entre bibliotecas, en función de sus necesidades particulares, dentro el marco común del CRAI. Esto significa estandarizar el nivel de servicio cuando esto sea positivo (por ejemplo, horarios y facilidades de acceso, pero también nivel de calidad del apoyo a docentes, doctorandos e investigadores), respetando la diferencia cuando sea necesario (cada área y cada biblioteca tiene sus características particulares que deben respetarse para poder ofrecer un servicio de acuerdo con sus necesidades).
- Para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, sería necesario llevar a cabo un análisis sencillo pero exhaustivo de los pequeños problemas que se repiten (auditoria técnica) y trazar un plan para solucionarlos.
- Sería necesario definir algunos indicadores clave de satisfacción de los usuarios.

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

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

Muy adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Inadecuada
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>X</b>	

La creación del CRAI ha sido un paso estratégico muy importante pero queda incompleto. Es necesario acabar el proceso para que la reforma que supone el CRAI pueda dar todos sus beneficios. Se trata, por tanto, de un modelo a perfeccionar, explicar y difundir: la fórmula incompleta de un CRAI formal pero bastante vacío de contenido es insostenible y podría llevar al desmotivación y frustración del propio personal que actualmente aún está motivado.

#### PUNTOS FUERTES

- Existe la unanimidad por parte de todos los grupos ante el reconocimiento de la calidad y la disponibilidad del personal del SB.
- Acuerdo fundamental con el método de trabajo por objetivos, aunque el modelo no funciona realmente bien hasta ahora.
- Existen vías de comunicación para hacer llegar sugerencias y quejas a la biblioteca, aunque no se utilizan suficientemente porque no se ha hecho suficiente difusión de ellas y porque los usuarios desconfían de su utilidad; También existe una intranet a la que el personal de bibliotecas puede acceder para expresar su opinión, pero a pesar de ello se considera que así el personal simplemente recibe información sin tener suficientes herramientas para participar de forma efectiva.

#### PUNTOS DÉBILES

- Desconocimiento y escasa difusión de las vías de comunicación existentes. Esto provoca que no sean suficientemente utilizadas.
- Un cierto alejamiento y un desconocimiento relativo de la Biblioteca por parte de grupos de estudiantes, doctorandos y profesores (éstos últimos admiten que no potencian suficientemente el uso de los recursos de la biblioteca).
- Infra-utilización del gran potencial de recursos que ofrece la biblioteca, principalmente por desconocimiento.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- La eficacia del trabajo por objetivos podría aumentar si se explicaran, se marcaran y se concretaran más los objetivos; esto permitiría también reducir la relativa falta de fe y la incertidumbre generalizada relacionadas con la transformación en CRAI.
- Es también necesario un plan de información y comunicación efectivo y a todos los niveles. Una posible solución sería la realización de una auditoría o un análisis exhaustivo para destacar los puntos que no funcionan correctamente y poder solucionarlos. Cuando estos puntos se resuelvan puede favorecer enormemente la percepción y el funcionamiento del CRAI.
- Implicar al personal de las bibliotecas con los otros agentes implicados en algunos proyectos piloto, por ejemplo en la formación de usuarios o en la autorización; esto podría potenciar el buen funcionamiento del CRAI si se comunican adecuadamente a la comunidad universitaria esas iniciativas.
- Fomentar la implicación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria en las comisiones de bibliotecas y crear también comisiones en aquellas bibliotecas que aún no disponen de ellas.

## 4. El aseguramiento de la calidad

### 4.1. Estructura y organización

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

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

Los servicios bibliotecarios de la UB disponen de grupos de trabajo que se ocupan en algunos casos de la mejora de procesos, pero no disponen actualmente de mecanismos formales y sistematizados de aseguramiento de la calidad.

#### PUNTOS FUERTES

- Conciencia de la necesidad de poner en marcha un verdadero plan de aseguramiento y mejora de la calidad tanto del lado del Vicerrectorado como del CRAI.
- Existencia de objetivos anuales derivados del plan estratégico del CRAI adoptado en 2005.

#### PUNTOS DÉBILES

- El plan estratégico del CRAI aprobado en 2005 no está bien entendido y apoyado por gran parte del personal, por falta de mecanismos de comunicación suficientes sobre los responsables de su implementación, seguimiento o revisión.
- No existen mecanismos formales y sistematizados para la evaluación de la calidad.
- Las mejoras que se realizaron desde la anterior evaluación del año 2000 se hicieron por el interés del personal y no por el seguimiento de un plan de mejoras formalizado. No se pusieron medios específicos para establecer y llevar a cabo los posibles planes de mejora, éstos van simplemente a cargo de cada biblioteca.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Es necesario fijar objetivos más allá de los objetivos instrumentales de la implantación del CRAI. En este sentido, sería adecuado contar con un plan de desarrollo del CRAI que contemple todos los aspectos: participación, seguimiento, revisión, análisis del cumplimiento de los objetivos, etc.
- Este plan debe contemplar las funciones que incorporan las nuevas bibliotecas y referentes internacionales de otros sistemas bibliotecarios.
- Estos elementos deben combinarse en un plan de mejora coherente al nivel del CRAI y debe desembocar en la puesta en marcha de mecanismos de medida, evaluación regular y seguimiento de la calidad.

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

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

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

El anterior proceso de evaluación de los servicios bibliotecarios de la UB no terminó en la elaboración de un plan de mejora formal. Por ello, algunos de los puntos débiles que se identificaron en la anterior evaluación se han solucionado pero existen otros que ya se detectaron entonces y aún siguen estando presentes.

### PUNTOS FUERTES

- Varios elementos que no funcionaban correctamente en el año 2000 se han corregido, aunque las actuaciones de mejora responden a iniciativas a nivel particular de las propias bibliotecas y no a nivel institucional.

### PUNTOS DÉBILES

- No se ha llegado a fijar un auténtico plan para solucionar los puntos débiles del anterior informe de evaluación.
- Los objetivos se hicieron públicos a través de la intranet pero no se ha hecho una difusión activa de ellos.
- Una parte del personal docente considera que las mejoras que se han producido están dirigidas más a los estudiantes que al profesorado.

### PROPUESTAS DE MEJORA

- Es importante elaborar planes de mejora formales para poder encaminar los esfuerzos hacia unos objetivos concretos (de otra manera estos esfuerzos resultan, en muchas ocasiones, infructuosos).
- Es necesario que estos planes se integren en un plan de mejora coherente, participativo y compartido, que prevea mecanismos de seguimiento y revisión.

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

**¿Son adecuados los mecanismos de que dispone el SB para conocer la satisfacción de los usuarios?**

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Inadecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El servicio bibliotecario de la UB conoce de forma aproximada la satisfacción de sus usuarios de modo informal, a través del buzón de sugerencias, las preguntas al bibliotecario o el trato directo con el personal de las bibliotecas. Pero no dispone de mecanismos formales y adecuados que permitan evaluar de forma sistemática la satisfacción de los usuarios (a través de encuestas regulares por ejemplo).

#### **PUNTOS FUERTES**

- Se recogen las opiniones de usuarios a partir de un foro de pregunta/respuesta (aunque no es demasiado utilizado) y existen herramientas para participar (poco utilizadas por falta de conocimiento o de confianza en ellas).
- Algunos de los puntos débiles que se identificaron en la anterior evaluación se han solucionado pero existen otros que ya se detectaron entonces y aún siguen estando presentes.

#### **PUNTOS DÉBILES**

- No existe ningún mecanismo formal que recoja regularmente el grado de satisfacción ni de los usuarios ni de los bibliotecarios.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Es necesaria la puesta en marcha de un sistema de evaluación de la calidad y medición de resultados en el marco del CRAI, mediante encuestas de satisfacción de manera sistemática con la identificación de las fuentes de satisfacción o insatisfacción.
- Un plan de seguimiento y mejora de la calidad necesita primero que se fijen objetivos para la biblioteca de manera amplia (con referentes nacionales e internacionales).

## 5. Recursos

### 5.1. Personal

**¿Son adecuados, en número y cualificación, los recursos humanos de que dispone el SB para alcanzar sus objetivos?**

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Inadecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El tema de personal fue un punto débil que el CEE detectó en la anterior evaluación, por su descontento y poca motivación con el sistema, por falta de promoción y reconocimiento y por la obsoleta relación de puestos de trabajo. Cinco años después, si se aprecia su trabajo, varios de los antiguos problemas siguen vigentes. En general, se puede decir que el personal de los servicios bibliotecarios de la UB es adecuado en número y cualificación para los objetivos que tiene planteados, sobretodo para las funciones de una biblioteca clásica y digital – pero no tanto para el desarrollo de su papel más estratégico en el EEES.

#### PUNTOS FUERTES

- Existe la unanimidad por parte de todos los grupos de usuarios ante el reconocimiento de la calidad y la disponibilidad del personal del SB y del servicio que ofrece.
- Desde la última evaluación se han producido mejoras en su formación y se puede decir que en general el SB de la UB dispone de un personal muy bien cualificado.
- Existe la impresión de que el SB es uno de los servicios de la UB (o para algunos el servicio) que mejor funciona y esto se atribuye en gran parte al buen trato que realiza su personal.

#### PUNTOS DÉBILES

- Se puede observar entre el personal una cierta incertidumbre generalizada ante el futuro del proyecto bibliotecario de la UB.
- En cuanto a la política de personal, se aprecia descontento generalizado por falta de agilidad y adecuación de la misma, la inexistencia de un perfil definido de los profesionales del SB y de mecanismos de evaluación y de promoción, así como por desigualdades entre las varias categorías de personal (colectivos laboral y funcionario, pero también becarios que a veces acaban cubriendo las funciones que no puede realizar un bibliotecario). La gran dificultad para acceder a promoción, traslados y concursos, la falta de incentivos y la movilidad casi nula fuera del ámbito regional y del nivel de dirección son factores preocupantes.
- En cuanto al número de personal, existe la impresión que el déficit en la cantidad del personal que plantea el CEI no es detectado por los usuarios porque el buen trabajo de este personal cubre la deficiencia cuantitativa. La distribución del personal entre las distintas bibliotecas no se ve como equilibrada a la vista de la demanda real de cada una de ellas.
- En el apartado de personal informático, existe un cierto descontento de parte de las audiencias entrevistadas por el proceso de integración de dicho personal, que antes dependía orgánicamente de los servicios bibliotecarios, al servicio central de Tecnología.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Es necesario avanzar en la definición de los perfiles de trabajo adaptados a los objetivos del CRAI y del proceso de adaptación al EEES. La elaboración de la Relación de Puestos de Trabajo de la UB, ya iniciada, es un punto clave para conseguir dicho avance.
- Por otro lado, los servicios de biblioteca de la UB necesitan mejorar la formación e implicación del personal para afrontar el proceso de transformación en CRAI y de adaptación al EEES. En este momento se cuenta con personal motivado e interesado en la mejora de la calidad, pero el actual proceso incompleto de transformación, si se prolonga en exceso, puede llevar a la desmotivación y frustración del personal por la falta de contenido, reconocimiento e implicación y participación en la gestión y organización.

- El hecho de que el personal de informática dependa de un servicio central no tiene porque influir negativamente en el funcionamiento habitual de los servicios bibliotecarios, ni en el servicio prestado a los usuarios, si existe una coordinación eficaz y una correcta dotación de recursos humanos y técnicos dedicados al apoyo informático. En este sentido se debe orientar la mejora en este ámbito.
- Planificación de las necesidades de crecimiento y promoción de la plantilla de personal de la biblioteca teniendo en cuenta las nuevas necesidades, los nuevos servicios y el nuevo modelo de biblioteca, además de las características específicas de cada una de ellas.
- Promocionar la movilidad entre el personal bibliotecario y con el exterior una vez consolidada la propia estructura del SB.
- Finalizar la relación de puestos de trabajo. El personal de los servicios bibliotecarios lleva tiempo esperando a que se produzca y que cuando llegue, su situación laboral y la calidad del servicio ofrecido mejorarán.

## 5.2. Instalaciones

### ¿Son adecuados, funcionales, confortables y accesibles los espacios y las instalaciones que el SB pone a disposición de los usuarios?

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Nada adecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
	<b>X</b>		

Las instalaciones bibliotecarias de la UB están dispersas entre los diferentes campus, con las complicaciones organizativas que dicha distribución genera. Por tanto, se dan tantas circunstancias diferentes como bibliotecas distintas existen.

Las bibliotecas nuevas o reformadas disponen, en general de instalaciones ergonómicamente correctas y adaptadas, espacio suficiente y medios tecnológicos apropiados (wifi, ordenadores, impresoras). No ocurre así con las bibliotecas más antiguas, como la del Edificio Histórico, que presentan mobiliario, equipamiento técnico e instalaciones obsoletas y en algunos casos, problemas de seguridad.

En cuanto a la adaptación de los espacios y recursos al trabajo en grupo y al autoaprendizaje, aún hay camino que recorrer. Sería conveniente realizar un estudio de las necesidades reales y un plan de actuación para satisfacerlas. En las diferentes audiencias se ha puesto de manifiesto un uso continuado de las instalaciones bibliotecarias como sala de estudio, que conduce a una falta de espacio en las bibliotecas, sobretudo en época de exámenes. Tal vez sería conveniente plantearse la necesidad de habilitar salas de estudio, más espacios para trabajo en grupo, etc.

Es necesario avanzar en los planes de seguridad y evacuación y en los mecanismos de mantenimiento.

También es necesario estandarizar el horario y calendario de apertura entre las diferentes bibliotecas universitarias, o establecerlos de modo diferente, pero siguiendo un criterio racional. Y por otro lado, es importante solucionar los problemas de mantenimiento del orden y el ambiente de estudio, y tomar medidas para evitar los actos vandálicos sobre el fondo bibliotecario.

#### PUNTOS FUERTES

- Horario (en aquellas bibliotecas que abren fines de semana).
- Recursos informáticos; red wifi, aunque aún es necesario perfeccionarlos.
- Acceso abierto al público en general a las bibliotecas de la UB – incluso si esto puede en ocasiones limitar el acceso de estudiantes o profesores de la UB.

#### PUNTOS DÉBILES

- Horario (en aquellas bibliotecas que tienen horarios menos largos o que abren solamente el sábado en época de exámenes).
- Falta de salas de estudio para el trabajo en grupo.
- La “reserva de plazas” para otras personas comporta que en época de estudios haya plazas en las bibliotecas no utilizadas mientras que otros usuarios no pueden acceder momentáneamente a los recursos de los SB.
- Limitaciones del equipamiento y espacio: según informaciones procedente de varios grupos, faltan equipamiento audiovisual como máquinas de consulta de microfichas y escáneres en algunas bibliotecas, hay problemas con fotocopiadoras e impresoras, y salas poco adecuadas climáticamente en algunas bibliotecas.
- No existe la figura de un vigilante de seguridad (u otro medio de mantener el orden) en las bibliotecas y esto provoca inseguridad y falta de silencio a la vez que permite un mal uso del espacio de la biblioteca y de sus fondos.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Aumento de recursos informáticos y formación en cuanto a su uso.
- Establecer una normativa que recoja las sanciones o penalizaciones más duras contra el vandalismo.
- Definir una política de apertura de las bibliotecas coherente, teniendo en cuenta las demandas reales y específicas (por ejemplo para investigadores que vienen de fuera y necesitan llevar a cabo su investigación en un tiempo limitado).
- Aprovechar mejor el espacio de que se dispone, aunque se sabe que es limitado, gracias a un proceso concertado entre personal, CRAI y usuarios.
- Mejorar la información o la tutoría para el uso de los recursos informáticos: no todos los estudiantes se manejan muy bien ante los recursos informáticos y muchos tienen que consultar recursos digitales pero no saben cómo.
- Creación de salas de estudios para que la biblioteca pueda tener fundamentalmente su papel de CRAI y los estudiantes puedan seguir el nuevo modelo educativo, que fomenta el trabajo en equipo
- Aumentar la seguridad de los fondos y de los usuarios: tal vez sería efectivo tratar de organizar mejor la biblioteca, formar a los usuarios, dar atribuciones al personal y aumentarlo, etc. Si no habría que considerar la figura de vigilante de seguridad.

### 5.3. Fondos

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

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Inadecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

Los fondos bibliotecarios de la UB son muy importantes. Se dispone de una magnífica colección de fondo antiguo y también se ha invertido considerablemente en revistas y recursos digitales. En promedio se consideran los fondos como adecuados o muy adecuados, aunque presentan diferencias de dotación en función de los ámbitos temáticos. La bibliografía recomendada está disponible en la mayoría de los casos, pero hay situaciones desiguales en función de las titulaciones y centros.

#### PUNTOS FUERTES

- Fondos bibliográficos muy importantes; destacan el fondo antiguo, el fondo de revistas y los recursos digitales.
- En general, buena disponibilidad de los fondos.
- En cuanto al proceso de adquisición, la valoración es en conjunto positiva.

#### PUNTOS DÉBILES

- No todos los fondos aparecen en los catálogos: como a veces es el departamento quien adquiere fondos con presupuesto de proyectos, algunos de esos libros se quedan en los propios departamentos. Los libros y revistas que se pagan con fondos del Consejo no aparecen en el catálogo de la Universidad y por ello se compran muchos duplicados.
- El muy importante fondo histórico puede ser bastante descuidado.
- La bibliografía recomendada en el temario es escasa en algunas bibliotecas; hay también quejas en cuanto al fondo de mapas y a la mediateca.
- En ocasiones (quizás bastante aisladas) el préstamo ínter bibliotecario se considera demasiado lento.
- La política de adquisiciones no está correctamente definida y es muy variada entre disciplinas; algunos colectivos parecen considerar que la biblioteca es un simple intermediario entre la editorial y el usuario.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Generalizar las buenas practicas que existen en las distintas bibliotecas del CRAI, por ejemplo en cuanto a la política de adquisiciones, a la normativa de préstamo (mas estricta en algunas bibliotecas), avisar al usuario que tenga un libro reservado cuando éste sea devuelto (en algunas bibliotecas esto funciona ya y los usuarios pueden consultar desde Internet si ya han devuelto el ejemplar) o tener una cantidad suficiente de los libros de textos mas consultados (parece existir una gran desigualdad en esto entre Ciencias y de Letras/Humanidades). Con las exigencias del nuevo plan de estudios es necesario tener fondos para poder realizar los trabajos que las diferentes asignaturas exigen.
- En la medida permitida en la legislación sobre los derechos de autor, considerar la digitalización de parte del catálogo para su conservación y la agilidad de su consulta para los usuarios.
- Analizar la eficacia del servicio de préstamo ínter bibliotecario para agilizar el proceso donde fuese necesario e informar adecuadamente a los usuarios sobre los tiempos de espera previstos
- Considerar una política de donación de material por parte de profesores que se jubilan y que tienen un fondo bibliográfico importante en su despacho.
- Utilizar la estructura del CRAI para limitar las dificultades que siguen resultando para usuarios de la segregación del fondo de Historia del Arte y de Bellas Artes.

## 5.4. Presupuesto

### ¿El presupuesto del SB es adecuado a sus necesidades?

Muy adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado
<b>A</b>	<b>B</b> <b>X</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El presupuesto destinado a los servicios bibliotecarios no ha evolucionado notablemente en el quinquenio, pero es adecuado en términos generales. La distribución de recursos, sobretudo para la adquisición de fondos, entre las diferentes unidades debería revisarse y establecerse con criterios consensuados y debidamente comunicados.

#### PUNTOS FUERTES

- Presupuesto adecuado en general para las funciones clásicas de los SB.
- Intento de aplicar una fórmula de reparto del presupuesto que tome en cuenta más factores que el mero número de estudiantes en cada área – aunque existe la opinión que la política centralizada de la universidad es demasiado lineal y no contempla suficientemente las características propias de cada área en la asignación del presupuesto.

#### PUNTOS DÉBILES

- La herramienta de trabajo en áreas como Derecho o Letras es la biblioteca y, según diversos colectivos, no recibe suficientes recursos.
- Algunas áreas suplen la insuficiencia del presupuesto que se les asigna con recursos financieros extraídos de proyectos de investigación. El problema es para aquellas que no disponen de tales proyectos.
- Situación desfavorable en el apartado de publicaciones periódicas ya que recursos para la adquisición de revistas se han mantenido constantes, mientras que los precios han aumentado significativamente. Esta situación es más grave en algunas áreas de conocimiento, como es el caso de Medicina.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Aumento de recursos, tanto económicos como humanos, para afrontar la transformación del SB en CRAI y el nuevo papel de las bibliotecas en el nuevo modelo educativo.
- Invertir más en fondos y en recursos materiales para los usuarios (equipos informáticos).
- Revisar el modelo de distribución de los recursos económicos entre las diferentes bibliotecas con el objetivo de establecer unos criterios consensuados, públicos y que respondan a las necesidades diferentes de las áreas de conocimiento.

## 6. Resultados

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

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

Muy adecuados	Adecuados	Poco adecuados	Inadecuados
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

El servicio bibliotecario de la UB ofrece una buena variedad de servicios a los usuarios, adaptados a algunas de las nuevas necesidades (puntos de apoyo a la docencia, dossieres electrónicos, préstamo ínter bibliotecario, renovaciones on-line, servicio "pregunteu al bibliotecari", etc.). También es importante ajustar la inversión realizada al nivel efectivo de uso de los fondos y servicios en las distintas bibliotecas.

En el capítulo adicional sobre el EEES (Apartado 7) se recuerda que los resultados se deberían interpretar no sólo en comparación con las demás universidades catalanas y españolas, sino al resto de Europa y del mundo.

#### PUNTOS FUERTES

- En términos generales se puede considerar que el uso de los fondos y los servicios es adecuado a la oferta y al número de usuarios. Las cifras son ligeramente mejores que en otras universidades catalanas, pero para evaluar los datos de entradas, préstamos, consultas que corresponden a una comunidad universitaria tan extensa habría que compararlos con universidades líderes en otros países de Europa.

#### PUNTOS DÉBILES

- Falta de referencias externas/internacionales.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Se podría mejorar la oferta de servicios especializados en el apoyo a la investigación, especialmente destinados a los investigadores jóvenes.  
- Mejorar y acelerar el registro, el acceso y la información para el acceso al SB de alumnos y jóvenes investigadores que vienen de fuera (por ejemplo en el marco del programa Erasmus).

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

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

Muy adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Nada adecuado
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

Aunque no se dispone de datos precisos sobre la satisfacción de los usuarios, debido a la falta de mecanismos formales para obtenerlos, los diferentes colectivos entrevistados se muestran satisfechos con el servicio de biblioteca.

### PUNTOS FUERTES

- Destacan la adecuación del préstamo (en su gran mayoría), el trato y la atención por parte del personal, la calidad y cantidad de los fondos, la colección de revistas y la posibilidad de acceso remoto a los recursos de la biblioteca, por ejemplo.
- El auto informe y las audiencias durante la visita de evaluación externa han mostrado claramente que el personal bibliotecario está aún motivado, aunque próximo a una fase de agotamiento.
- Buen funcionamiento general de la biblioteca, percepción que se desprende de todas las sesiones que el CEE ha tenido con los diversos representantes de la comunidad universitaria.

### PUNTOS DÉBILES

- Se dispone de una encuesta general sobre satisfacción del PAS de la Universidad de Barcelona, pero no de ningún mecanismo sistemático para conocer la satisfacción del personal bibliotecario en particular.
- No obstante, es claro el agotamiento de la motivación del personal por frustración de expectativas y falta de mecanismos de desarrollo profesional (promoción, participación, incentivos); otros motivos de insatisfacción son la poca comunicación bi-direccional con los responsables de gestión, debida a una falta de uso de los mecanismos establecidos.
- Algunas quejas puntuales hacen referencia a la lentitud de los trámites para acceder a la biblioteca de los alumnos de programas de movilidad, a que el acceso remoto presenta dificultades para aquellos que no están muy familiarizados con los sistemas de acceso a través de proxy, a que sería necesario insistir en extender más la formación de usuarios, problemas con las instalaciones y el orden en las salas, etc.

### PROPUESTAS DE MEJORA

- De cara al futuro y al EEES, hay que añadir otras dimensiones a las actividades del SB (contribución a la internacionalización, al aprendizaje autónomo, a la formación a lo largo de la vida, a la interacción con la sociedad).
- Esto supone recursos específicos, un CRAI que funcione en todas sus partes, y un liderazgo claro por parte del Vicerrectorado y del equipo directivo del CRAI para conducir adecuadamente al personal en el proceso de transformación, y buscar tiempo para invertirlo en los procesos de comunicación interna, formación, gestión de la participación, evaluación de la satisfacción, etc.

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

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

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

La disponibilidad de servicios es en general buena, aunque conviene seguir potenciando los servicios en la línea de las “nuevas bibliotecas”, más orientados a prestar apoyo especializado a la renovación del proceso de enseñanza-aprendizaje y a la investigación en el marco del espacio europeo de educación superior e investigación.

#### **PUNTOS FUERTES**

- La gestión de los recursos es globalmente adecuada.
- El proceso de transformación de los servicios bibliotecarios ha empezado correctamente con la creación del CRAI y la evolución de la biblioteca digital y los nuevos servicios orientados al proceso de transformación.

#### **PUNTOS DÉBILES**

- La sistematización de los procesos en el marco del CRAI no está terminada: a pesar de la existencia de procesos y manuales, es evidente que algunos servicios y procesos no son estándar entre las varias bibliotecas.
- Algunos departamentos o centros no agotaban el presupuesto para compra de fondos, y otros se quejan de insuficiente presupuesto.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Es imprescindible continuar de forma adecuada el proceso de transformación en un CRAI, definiendo los grandes objetivos de forma clara y comunicándolos adecuadamente, de cara a las tareas tradicionales y nuevas de los SB en las universidades en el EEES.
- Prestar más atención al servicio y a la información/formación de estudiantes, doctorandos y profesores que vienen de fuera.
- Establecer mecanismos para el correcto seguimiento de las propuestas de mejora surgidas del proceso de evaluación y la puesta en marcha de un sistema continuo de evaluación y mejora de la calidad.

## **7. Adecuación a las necesidades del desarrollo del EEES (Capítulo adicional)**

Como ya se señaló, una conclusión de mayor importancia del CEE es que los SB de la UB cumplen adecuadamente su papel “tradicional,” en cuanto a la puesta a disposición de la comunidad universitaria de libros, revistas, y otros documentos en papel y en formato electrónico, pero el CRAI todavía no está en completa disposición de cumplir con su nuevo papel de biblioteca universitaria europea en la sociedad del conocimiento. El auto informe y la biblioteca en general presentan una ausencia de referentes internacionales, que podría llevar la UB a darse por satisfecha con su avance sobre otras bibliotecas catalanas sin compararse con las mejores de Europa.

Es importante y positivo que los SB se esfuercen para apoyar la revisión de los programas docentes y de los métodos de aprendizaje a la luz de los nuevos requisitos del EEES. El desarrollo del EEES supone que los SB sirvan de resorte al aprendizaje, generen conocimiento y potencien la investigación, liderando un impacto social en su entorno. Pero no se aprecia de forma clara que la UB interiorice un modelo integrado y estratégico de biblioteca que cumpla su pleno papel en las varias dimensiones del EEES.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

La Universidad de Barcelona necesita incidir en la preparación para la incorporación al EEES más allá de la revisión y adaptación de los programas docentes. En este proceso, los servicios de biblioteca tienen que jugar un importante papel. Esto supone:

- la conciencia de la necesidad de tener una visión global de los SB como factor de calidad y de competitividad de la universidad en el espacio europeo;
- la utilización sistemática de referentes europeos e internacionales en los indicadores que permitan medir la calidad y capacidad competitiva de los SB de la UB, comparándose no solamente con las universidades del sistema universitario propio, sino con universidades comparables de otros países;
- un apoyo decidido a la internacionalización de la universidad, no sólo por fondos bibliotecarios internacionales e interculturales, sino también con una estrategia explícita de integración de los estudiantes y profesores extranjeros, aprovechando su presencia para comparar los servicios ofrecidos e identificar áreas de desarrollo;
- un esfuerzo de formación e información del personal de los SB (incluso el personal de dirección pero también el personal de otras categorías) sobre los aspectos internacionales y comparativos de su actividad; esto debería incluir viajes, reuniones y estancias en el extranjero así como la acogida de personal de biblioteca de otras universidades – quizá primeramente las universidades socios de la UB en los programas europeos de intercambio y de cooperación en enseñanza superior e investigación.
- establecer grupos de trabajo entre SB y gobierno de la universidad sobre cuál será la biblioteca del futuro en las universidades líderes en el EEES.

Estas sugerencias tiene como único propósito de aclarar la observación del CEE relativa a la necesidad de integrar mejor los SB en la estrategia global de la UB y de definir para el CRAI una estrategia con dimensión europea/internacional que convenga a una gran universidad europea como es la UB.

## **B. Auto evaluación del comité externo**

---

### **B.1. ¿Consideran adecuada la composición, experiencia y grado de formación de los miembros del comité externo?**

El Comité de Evaluación Externa (CEE) de los Servicios Bibliotecarios de la Universitat de Barcelona tiene una composición adecuada, que cubre todos los perfiles necesarios y cuenta con profesionales de amplia experiencia en evaluación y en bibliotecas. La incorporación como presidente de un experto internacional en materia de calidad, evaluación y acreditación aporta al proceso una perspectiva europea muy adecuada cuando se está evaluando la transformación de los servicios bibliotecarios de una universidad para dar respuesta a los retos de la incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior. Por otro lado, la incorporación de una estudiante al CEE se valora muy positivamente, ya que ha permitido incorporar la opinión y la visión de este colectivo de usuarios de primera importancia para los SB de una universidad.

El grado de formación se valora también muy positivamente. Todos los miembros del CEE cuentan con suficiente formación y experiencia previa en procesos de evaluación de este tipo. La académica del comité, que incorpora también el perfil profesional, intervino en la anterior evaluación del SB de la UB, con lo que su conocimiento previo e histórico ha sido muy útil para contextualizar la valoración del CEE sobre la evolución del SB de la UB en el último quinquenio.

### **B.2. ¿Cuál es su valoración sobre el nivel de acogida y la calidad de las audiencias?**

La acogida del comité de evaluación interna, de los diferentes colectivos entrevistados y del personal y responsables del SB ha sido excelente.

Las audiencias entrevistadas han sido muy numerosas y el personal asistente se ha mostrado muy implicado y participativo. Los asistentes a las diferentes entrevistas han sido suficientemente representativos de los diferentes campus y centros de la universidad, con lo que se ha podido contrastar la situación de las diferentes bibliotecas universitarias de la UB.

### **B.3. ¿Cuál es su valoración sobre el proceso de elaboración del informe externo?**

El proceso de redacción del informe externo, a partir de las conclusiones ya expuestas en el informe oral preliminar, se ha llevado a cabo siguiendo las instrucciones de AQU Catalunya. Cada miembro del comité ha aportado su contribución al informe según lo establecido en la última sesión de trabajo del CEE durante la visita de evaluación.

La valoración sobre el proceso de redacción del informe externo es muy positiva.

### **B.4. Valoración global del proceso de evaluación**

La valoración global del proceso de evaluación es positiva. El auto informe se valora favorablemente, aunque al CEI no le fue posible utilizar los referentes del sistema universitario catalán, ya que no estuvieron disponibles a tiempo. La colaboración del SB y de la UB en general ha sido muy positiva. El CEE ha tenido a su disposición toda la información necesaria. La acogida ha sido muy buena, con todas las facilidades para el correcto desarrollo del trabajo del CEE. Como único punto a destacar, el CEE quiere manifestar que la visita ha resultado muy condensada y no ha se ha podido disponer de tiempo suficiente para el trabajo interno del comité.

## Acta de envió del informe

<b>SB evaluado:</b>	Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació. Serveis de Biblioteca
<b>Universidad:</b>	Universidad de Barcelona
<b>Fechas de visita:</b>	29 y 30 de noviembre de 2006
<b>Fecha de envío del borrador del informe externo al SB:</b>	18 de diciembre de 2006
<b>Fecha de recepción de los comentarios de parte del SB:</b>	11 de enero de 2007
<b>Fecha definitiva de envío del informe al SB y a AQU Catalunya:</b>	31 de enero de 2007

El presidente del comité de evaluación externa manifiesta que esta documentación constituye el informe definitivo de evaluación del Servicio bibliotecario indicado anteriormente.

**Firma: Guy HAUG**

**Lugar y fecha: Bruselas, 31 de enero de 2007**