
Informe extern

**Servei
bibliotecari:** BIBLIOTECA

Universitat: UNIVERSITAT ABAT OLIBA

Data: 13 de diciembre de 2006

SUMARI

A. Introducció

- A.1. Composició del comitè
- A.2. Objectiu de l'informe
- A.3. Pla de treball. Incidències

0. El procés d'avaluació interna

1. La biblioteca dins la universitat

- 1.1. El marc normatiu
- 1.2. La planificació estratègica
- 1.3. Cap a la transformació del SB
- 1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

2. Eixos bàsics d'actuació

- 2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge
- 2.2. En relació amb la recerca
- 2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC
- 2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

3. Organització, gestió i processos

- 3.1. Organització del SB
- 3.2. Processos del SB
- 3.3. Gestió de la participació i la comunicació

4. L'assegurament de la qualitat

- 4.1. Estructura i organització
- 4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)
- 4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

5. Recursos

- 5.1. Personal
- 5.2. Instal·lacions
- 5.3. Fons
- 5.4. Pressupost

6. Resultats

- 6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat
- 6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del SB
- 6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei

B. Autoavaluació del comitè extern

C. Sobre el procés de tramitació de l'informe extern

D. Anexo con Alegaciones del CA al Preinforme Externo.

A. Introducció

A.1. Composició del comitè

President/Coordinador:	Manuel Barbancho Medina Departamento de Genética Universidad de Córdoba ExDirector UCUA-Andalucía
Professional:	Purificación Moscoso Caterática del área de Biblioteconomía y Documentación Facultad de Documentación Universidad de Alcalá
Metodòleg:	Marta Vilalta Casals Universitat Autònoma de Barcelona Oficina de Planificació i de Qualitat
Estudiant:	Olatz López Fernández Universitat de Barcelona Estudiante de Doctorado y Profa. Asociada Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament Universitat de Barcelona

Su composición se adecua a las necesidades y fines del proceso de evaluación, ya que ha permitido enfocar la fase externa desde ópticas complementarias. Asimismo, todos los miembros del Comité poseen una amplia experiencia en el ámbito de los procesos de evaluación institucional

A.2. Objectiu de l'informe

El objetivo fundamental del presente informe es ayudar al Servicio de Biblioteca de la Universitat Abat Oliba (UAO) en sus procesos de reflexión y decisión para poner en marcha procesos de mejora. Para ello, proporciona una visión externa y objetiva de la Biblioteca de la UAO, valorando sus elementos de entrada, sus procesos y sus resultados, siguiendo las dimensiones, criterios, indicadores y referentes establecidos en la Guía de Evaluación Externa de AQU-Cataluña.

A tal fin, este CEE ha utilizado los siguientes documentos:

- El Informe de Autoevaluación elaborado por el CAI, como documento central.
- El conjunto de evidencias proporcionado por el CAI de forma encuadrada.
- La información obtenida de los espacios virtuales de la Biblioteca.

- La tabla de indicadores elaborada por el CBUC y sus resultados: los propios de la Biblioteca de la UAO y los globales del Sistema Bibliotecario Catalán.
- Los resultados de las encuestas realizadas al profesorado, a los estudiantes y al personal de la Biblioteca.
- Otros documentos solicitados durante la visita y proporcionados por el CAI.

También han sido de mucha utilidad las opiniones y comentarios expresados en las diferentes audiencias.

Desde un punto de vista operativo, el Informe proporciona para cada dimensión y criterio:

- Una valoración cualitativa sobre los aspectos más relevantes relacionados con el criterio/pregunta correspondiente.
- Una valoración semicuantitativa en la escala indicada, compendio de la valoración cualitativa mencionada.
- Una relación de fortalezas y debilidades de cada una de las dimensiones.

El CEE ha preferido no identificar acciones de mejora ni priorizarlas. No obstante, las recomendaciones recogidas y las debilidades apuntadas en cada dimensión, así como la valoración semicuantitativa de cada criterio, deberían guiar al CAI a la hora de revisar el Plan de Mejora ya propuesto en el IA, en el que, al menos, habrán de incorporar: prioridades, responsables e indicadores de seguimiento de cada una de las acciones planteadas.

A.3. Pla de treball. Incidències

Plan de trabajo:

Programa de visita dels CAE d'avaluació dels Serveis bibliotecaris		
		
Dia	Horari	Activitat
Dia 30/10		
	9.00 h - 11.00 h	Sessió de treball del CAE a la UAO
	11.00 h - 11.30 h	Rebuda al Servei Bibliotecari SB* i visita a les instal·lacions
	11.30 – 12.30 h	Reunió amb el Comitè intern (CAI)
	12.30- 13.30 h	Reunió amb personal bibliotecari
	13.30-15.00 h.	Dinar

	16 – 17.00 h	Reunió amb usuaris: professors (docència i recerca)
	17 – 18.00h	Reunió amb usuaris: estudiants (1r i 2n cicle)
	18.00 – 20.45 h	Sessió de treball del Comitè extern (CAE) a la UAO
Dia 31/10		
	10.00-11.00 h.	Audiència pública
	11.00-12.00 h	Sessió de treball del Comitè extern (preparació de l'informe oral)
	12.00 – 13.00 h	Informe oral preliminar del CAE al CAI
	13.15 -	Dinar de comiat

Incidencias:

No hubo incidencias dignas de resaltar durante el programa previsto para la visita, salvo la baja representatividad en algunas de las audiencias.

En concreto,

- No hubo ninguna asistencia a la audiencia pública, lo que, por otra parte, suele ser habitual en estos procesos.
- A la audiencia con los estudiantes asistieron 3 personas - un estudiante de 4º de Derecho, un estudiante de 4º de Derecho + Periodismo y un estudiante de 3º de ADE + Publicidad - de de un colectivo de unos 1.000 estudiantes. Para la redacción de este Informe, esta deficiencia se ha cubierto con la información obtenida del Informe de resultados de un cuestionario de opinión y satisfacción de los usuarios estudiantes realizado por la propia Biblioteca.
- A la audiencia con el profesorado, asistieron 4 personas – vicedecano de C. Políticas, vicedecano de Psicología, profesora de Lengua castellana y profesora de Lengua catalana - de un colectivo de unos 100 profesores.

Deben, por otra parte, resaltarse un par de aspectos que, en opinión de este CEE, pueden condicionar, en cierta medida, los resultados de una evaluación de carácter transversal como la promovida desde AQU. En primer lugar, el carácter privado de la UAO. La UAO pertenece a la Fundació Privada Universitat Abat Oliba CEU. Mientras que la Universidad San Pablo CEU (Madrid) y la Universidad Cardenal Herrera CEU (Valencia) pertenecen a la Fundación Universitaria San Pablo CEU. Ambas fundaciones forman el Grupo CEU. No obstante, por la información que se nos ha proporcionado, la Universidad dispone de suficiente autonomía para desarrollar internamente las líneas generales aprobadas en el Patronato. En segundo lugar, el hecho de que la UAO es una institución independiente desde 2003. Con anterioridad, tenía la naturaleza de Centro Adscrito a la Universitat de Barcelona.

Por otra parte, el tamaño de la Universidad, equivalente al de muchas facultades de otras universidades del sistema catalán, ha de tenerse también en cuenta, a juicio de este comité, de cara a un futuro análisis transversal de los resultados de los procesos de evaluación.

Se trata, en definitiva, de una institución cuyo carácter privado y características particulares la hacen muy diferente del resto de las universidades del sistema catalán.

Antes del inicio de la visita, los miembros del CEE fueron provistos de las evidencias utilizadas por el Comité de Autoevaluación, además, lógicamente, del Autoinforme. En todo momento de la vista, este CEE se ha sentido muy bien atendido, facilitándosele cuanta información adicional solicitó para el desarrollo de sus funciones, gozando de un trato amable y considerado. Por todo ello, el CEE quiere agradecer a la UAO y especialmente a las personas encargadas de la gestión de la fase externa las facilidades y el trato recibido.

Por último, este CEE quiere resaltar el carácter de esta evaluación. De acuerdo con los principios establecidos por AQU, esta evaluación puede ser considerada como una evaluación para la mejora. En ella el papel del CAE es el de contrastar la información y valoración realizada en el Autoinforme de acuerdo con unas pautas marcadas por la Guía de Evaluación Externa de AQU. Por ello, la Biblioteca de la UAO debe interpretar este Informe como un instrumento de ayuda para su mejora teniendo siempre como referente cercano el conjunto de Bibliotecas de las Universidades de Cataluña. Este CAE espera, por tanto, la comprensión de la institución evaluada, sobre todo en aquellos aspectos que pudieran haberse evaluado por debajo de las expectativas de la misma. Nuestra objetividad está al servicio de la Biblioteca evaluada y de AQU, como Agencia promotora del proceso.

0. El procés d'avaluació interna

Molt positiu	Positiu	Poc positiu	Gens positiu
A	B	C	D
	x		

VALORACIÓN

- El proceso interno de evaluación ha seguido las pautas generales establecidas por el modelo.
- La composición del Comité de Evaluación Interna ha sido adecuada a las características de la Biblioteca de la UAO.
- El apoyo institucional ha sido adecuado. La decisión de la evaluación se adopta, o al menos se apoya, por el máximo órgano de gobierno de la Universidad. El CAI lo preside el Vicerrector de Investigación, de quien depende orgánicamente y funcionalmente la Biblioteca.
- El apoyo de la oficina técnica ha sido irrelevante, dada la inexistencia efectiva de dicha estructura en la UAO. Según se explicó en la primera audiencia, el tamaño de la UAO no justifica, a juicio del equipo de gobierno, la institución de una oficina de estas características, si bien cuentan con un profesor experto en evaluación que podría colaborar en este tipo de procesos. El CEE considera que la iniciativa y la experiencia de evaluar la Biblioteca podría ser el punto de partida para que la UAO se implique en el desarrollo de un sistema de garantía de calidad. Asimismo, y a fin de fortalecer esta área, sería recomendable que las políticas y procedimientos de garantía de calidad constituyeran un ámbito de actuación de un Vicerrectorado específico.
- La actitud de la comunidad universitaria ha sido heterogénea. Por una parte, el personal de la Biblioteca ha mostrado un claro interés y participación en el proceso; por otra ni el profesorado ni los estudiantes han participado de forma significativa. Cabe, lógicamente, excluir al profesorado y a las estudiantes que han formado parte del CAI. Durante el período de difusión interna del AI no se recibió ninguna sugerencia.
- Los procesos asociados al trabajo de evaluación han recaído en un pequeño número de personas. Si bien se ha basado en evidencias, recopiladas en un documento específico, el número de reuniones para la discusión, análisis y valoración de las dimensiones y apartados de la Guía ha sido escaso, lo que puede deberse al hecho de haber dispuesto de un tiempo muy escaso a juicio del CAE, y al ser la primera vez que se aborda en la UAO un proceso de evaluación. Todo ello ha afectado al AI, que en el análisis de algunos criterios no es suficientemente analítico, integral y crítico.
- Pese a que el proceso se difundió y publicitó en tiempo y forma, el grado de conocimiento del informe no parece haber sido amplio, salvo en el ámbito de la propia Biblioteca, lo que no puede imputarse al Comité, sino, probablemente, a la falta de interés del profesorado y de los estudiantes por el proceso. En el caso del

personal bibliotecario, todas ellas conocían bien el contenido del autoinforme, y según manifestaron en la audiencia creen que refleja la realidad de la Biblioteca.

- Se constata que gran parte de las personas convocadas a las diferentes audiencias sabían que se estaba desarrollando la evaluación de la Biblioteca, pero que han conocido el informe como consecuencia de su convocatoria a alguna de las audiencias. Aún así, la lectura del mismo no parece haber sido de mucho interés por parte de ellas.
- El grado de cumplimiento en el cálculo de los indicadores de referencia propuestos por el modelo (Guía de Autoevaluación) es bastante bajo, lo que dificulta mucho realizar valoraciones comparativas, de eficacia o de eficiencia. Además, se evidencia cierta confusión en algunos de los datos y ratios recogidos en el AI.
- Ambas cuestiones parecen deberse a la dificultad que tiene la Biblioteca para obtener y analizar datos, ya que depende en todo momento de los servicios informáticos de la Fundación San Pablo CEU de Madrid, que, además, proporciona la información agregada para todo el conjunto de bibliotecas de la Fundación. Por poner un ejemplo, la Biblioteca no puede elaborar estadísticas de acceso al OPAC o a la Página Web.
- Es de suma importancia que se aborde este tema para poder disponer de dichos indicadores sin los cuales es muy difícil valorar la consecución de objetivos y, por lo tanto, proponer acciones de mejora eficaces, además de imposibilitar las oportunas comparaciones con el resto del Sistema Bibliotecario de las Universidades Catalanas. Por ello, es necesario que se instituya un procedimiento formal y sistemático de recogida de datos, así como un sistema de indicadores que contemple, además de los utilizados de modo general por las bibliotecas del sistema catalán y por REBIUN, aquellos que la Biblioteca de la UAO considere relevantes de acuerdo con su misión y objetivos específicos.
- Las evidencias aportadas son suficientes para unos apartados e insuficientes para otros. Dichas evidencias han estado a disposición del CEE antes, durante y después de la visita.
- Las valoraciones cualitativas son escuetas, demasiado concisas, lo que dificulta la comprensión adecuada del Autoinforme, aspecto que se pudo solventar durante la visita. En cualquier caso, debe resaltarse que dicho nivel de concisión es lo que justifica el Comité de Autoevaluación por una interpretación –quizá estricta- de las orientaciones de la Agencia.
- Las fortalezas y debilidades se plantean también de forma concisa, aunque aceptable, de acuerdo con las orientaciones antes comentadas.
- Lo mismo puede decirse en relación con las acciones de mejora propuestas en el Autoinforme. En el informe final, dichas acciones deberán completarse especificando prioridades, responsables, recursos, indicadores de seguimiento e indicadores críticos de logro de metas.

- **En conclusión, el Informe es suficientemente informativo y útil, aunque insuficientemente conocido y elaborado sin la suficiente participación de dos de las principales partes interesadas: profesorado y estudiantes.**
- **Por otra parte, es de valorar la decisión de evaluar la Biblioteca, a pesar de que el momento de transformación de la Universidad, y, por tanto, de la Biblioteca, no fuera el más adecuado para ello.**
- **También se resalta la percepción positiva del valor de la evaluación que este CEE ha podido comprobar entre los asistentes a las diferentes audiencias, incluidos los representantes institucionales. Para el CAE, en concreto, el proceso ha tenido un gran valor, y, según manifestaron, están convencidos de que va a servir para que la institución se comprometa a poner en marcha las acciones de mejora.**

1. La biblioteca dins la universitat

1.1. El marc normatiu

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

Molt favorable	Favorable	Poc favorable	Gens favorable
A	B	C	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALORACIÓN

- Debe resaltarse, en primer lugar, el papel clave de la biblioteca para el desarrollo de las funciones de la UAO, que tiene una clara orientación hacia la enseñanza.
- Existe un marco normativo público que, en términos generales, se adecua a las necesidades de los usuarios, es coherente con sus objetivos y es adecuado para regular el funcionamiento de la Biblioteca.
- No se detectan dificultades de interpretación ni de uso de la normativa específica establecida por la Biblioteca. No parecen existir dificultades relevantes para los usuarios, ni en su comprensión ni en su acceso.
- Se evidencia, sin embargo, un cierto desconocimiento por parte de los profesores y los estudiantes entrevistados respecto al procedimiento instituido para cursar las peticiones, como se comentará más adelante. En lo que al préstamo interbibliotecario se refiere, éste se gestiona de forma centralizada en Madrid y, en opinión de los profesores debería agilizarse. Aunque según la normativa sobre préstamo interbibliotecario, éste está dirigido a toda la comunidad universitaria, los estudiantes que acudieron a la audiencia lo desconocían. Es necesario, por tanto, mejorar la información a este respecto.
- Por otra parte, se echa en falta un marco normativo preciso que defina las relaciones entre la Biblioteca y los Órganos de gobierno, dada la importancia central que aquélla debe tener en la UAO. En todo caso, se percibe un claro apoyo implícito de los máximos responsables de la Universidad a la Biblioteca, que debería explicitarse mediante una normativa específica, como se ha señalado antes.
- En este sentido dada la importancia de la Biblioteca, este CEE entiende que sería deseable un esfuerzo por incrementar su visibilidad de la Biblioteca entre la comunidad universitaria. Así, por ejemplo, la Biblioteca debería mencionarse explícitamente en la normativa general de la UAO.

1.2. La planificació estratègica

És adequat el pla estratègic del SB?

Molt favorable	Favorable	Poc favorable	Gens favorable
A	B	C	D
		x	

VALORACIÓN

- **Debe, en primer lugar, resaltarse que la Planificación Estratégica de la UAO es común a las tres Universidades que pertenecen al Grupo CEU. No obstante, la UAO, según se expone a este CEE, tiene suficiente autonomía como para desplegar las líneas generales establecidas en dicho PE común.**
- **Sin embargo, el PE de la Fundación da un insuficiente tratamiento a las Bibliotecas, cuando éstas deben jugar, como ya se ha señalado con anterioridad, un papel relevante en una Universidad con clara vocación docente. Resulta, por tanto, necesario que el PE, bien el de la Fundación, bien en su despliegue por parte de la UAO, incorpore al menos un eje estratégico para la Biblioteca, impulsando la participación del personal en su desarrollo.**
- **A pesar de ello, este CEE valora muy positivamente la iniciativa adoptada por la Biblioteca de identificar sus principales debilidades, proponer acciones de mejora de las mismas y documentarlo. Si bien dicho documento no puede considerarse una Planificación estratégica (no ha contemplado, por ejemplo, elementos externos, ni oportunidades, ni amenazas) bien podría ser utilizado, junto a los resultados de esta evaluación y a las líneas marcadas en el documento que ha elaborado el Vicerrectorado sobre la Biblioteca, para establecer una planificación coherente con el PE general.**
- **Los procesos clave están identificados, aunque no están suficientemente documentados, como se comentará en el apartado correspondiente.**
- **Los objetivos deberían revisarse periódicamente en reuniones colectivas impulsadas desde la Dirección de la Biblioteca o el Vicerrectorado correspondiente, en las que se discutan los problemas encontrados y se propongan las soluciones más adecuadas en relación con los objetivos previamente marcados.**
- **Por otra parte, el seguimiento de los objetivos debería realizarse a través de indicadores preestablecidos y, a ser posible, habría que establecer también metas (medidas por medio de niveles mínimos aceptables de los indicadores). Una vez definidos objetivos, metas e indicadores, sería de gran valor identificar indicadores clave, de entre los ya establecidos u otros nuevos de integración, que permitan un seguimiento más ágil del logro de objetivos y metas.**
- **No se han detectado mecanismos efectivos de incorporación de la percepción de los usuarios en la definición o revisión de los procesos.**
- **En conclusión, no se puede hablar de la existencia de un Plan Estratégico como tal de la Biblioteca. Los objetivos y actuaciones no se plantean a medio o largo plazo,**

como requiere una visión estratégica, sino a corto plazo, más propio de una gestión orientada a la resolución de problemas en la gestión diaria. La buena disposición de la UAO y del equipo de la Biblioteca para incorporar una visión estratégica debería canalizarse en el sentido sugerido.

1.3. Cap a la transformació del SB

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

Molt favorable	Favorable	Poc favorable	Gens favorable
A	B	C	D
		x	

VALORACIÓN

- La UAO, dado el tamaño de su organización y su orientación hacia la enseñanza, parte de un buen posicionamiento para abordar algunos de los retos de la adaptación al modelo planteado desde el EEES, especialmente las acciones orientadas hacia la tutela del autoaprendizaje y hacia la evaluación continua.
- En este sentido, al profesorado consultado no le resultan extraños los postulados del EEES, dada la forma en que actualmente plantea su planificación docente, si bien reconoce que no se han establecido programas específicos de formación para la adaptación. En relación con esto, extraña la manifestación del Autoinforme de la ausencia de la Biblioteca en los proyectos relacionados con la adaptación al EEES.
- Por otra parte, dado el papel que también han de jugar las TICs en este proceso, la UAO debería incrementar su inversión en nuevas tecnologías vinculadas a la gestión y el acceso a la información.
- A juicio de este CEE, en el momento actual, la Biblioteca presenta carencias significativas que es imprescindible que subsane a fin de desempeñar el papel que le corresponde en la transformación del sistema de enseñanza-aprendizaje que motiva la implantación del sistema europeo de créditos.
- Debe implementarse, en primer lugar, una política de desarrollo de la colección y acceso a recursos electrónicos que garantice la disponibilidad de fondos y recursos, suficientes y adecuados en todas las titulaciones y programas impartidos.
- Asimismo, ha de mejorarse considerablemente el equipamiento informático de la biblioteca de forma que existan suficientes puestos informáticos (se recomienda alcanzar al menos la media de REBIUN en las ratios pertinentes). La escasez de equipamiento informático impide que los usuarios puedan acceder a los recursos de Internet desde la Biblioteca. No obstante, ha de resaltarse que, una vez acabado de renovar el equipamiento de la Sala Multimedia/Autoaprendizaje, ésta cuenta con 13 terminales de uso público. Además, se están acabando las conexiones informáticas necesarias para que en la Sala de Investigadores/Aula Aranzadi se instalen dos terminales más. En total, los usuarios dispondrán de 17 terminales –antes de la renovación sólo se disponía de dos terminales de uso público para consulta al catálogo, prioritariamente-. No obstante, sería deseable reforzar el equipamiento de la Biblioteca instalando puestos informáticos en la sala, ya que los 13 de la sala multimedia pueden reservarse para el autoaprendizaje de idiomas, limitando las posibilidades de los usuarios de la Biblioteca para utilizarlos para otros fines.

- **La adecuación de espacios debe ser otra prioridad. En la actualidad, la práctica totalidad de los puestos de usuarios configuran una gran sala de lectura en donde la necesidad de guardar silencio impide el desarrollo de trabajos en grupo. Y si bien es cierto que este tipo de espacios pueden ubicarse fuera de la Biblioteca, es recomendable que existan también donde se encuentran los recursos bibliográficos y el personal para orientar a los usuarios en el uso y acceso a los mismos.**
 - **Sería coherente con todas las recomendaciones anteriores emprender una redefinición de las tareas y funciones del personal bibliotecario, que actualmente se dedica casi en su totalidad al proceso técnico, aunque es cierto que el personal de Biblioteca se encarga de otras actividades como, por ejemplo, de la gestión del registro de documentos de investigación y docencia. Es preciso que el personal asuma tareas nuevas que le permitan contribuir a la reforma del modelo educativo y a la mejora de la actividad investigadora llevada a cabo en la UAO (desarrollo de repositorios de acceso abierto al conocimiento, organización de los recursos docentes elaborados por el profesorado, etc.). Promover la implicación y participación del personal bibliotecario en proyectos transversales facilitará este proceso de reforma del sistema educativo.**
 - **Es cierto que la UAO ha incorporado o emprendido algunas mejoras, como la digitalización de material docente o la adecuación de la Sala Multimedia para sala de trabajo en grupo, pero debería cuidar que el destino de estas mejoras no se limite a objetivos tan concretos como el autoaprendizaje de idiomas, sino a una visión más amplia del concepto de autoaprendizaje tutelado.**
 - **Por otra parte, no parece que se hayan establecido programas formativos de manera oficial, ni para el profesorado, ni para los técnicos de la Biblioteca, responsables de la gestión de los materiales docentes puestos a disposición de los estudiantes. Estos últimos manifiestan estar a la espera de las orientaciones técnicas para la adaptación de las planificaciones docentes, y muestran su preocupación por la ausencia de una ágil relación con los responsables de las mismas.**
 - **En resumen, ante los nuevos retos del EEES, los Órganos de gobierno deberían impulsar en la UAO un nuevo modelo de biblioteca universitaria como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).**
-

1. 4. Les relacions del SB amb el CBUC

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

Molt favorable	Favorable	Poc favorable	Gens favorable
A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El CEE quiere matizar que, dadas las características de la UAO y del convenio actualmente suscrito, no se puede hablar de integración del SB de la UAO en el CBUC, sino de relación con él, y en este sentido se analiza el indicador 1.4.

VALORACIÓN

- Teniendo en cuenta que la UAO no es miembro del CBUC, la valoración de las relaciones entre el SB de la UAO y el CBUC se percibe en general de forma favorable, si bien su alcance se considera insuficiente, como se explica a continuación.
- Dado el carácter privado de la UAO, dicha relación se ha limitado de momento a la integración de los registros bibliográficos del catálogo de la UAO en el catálogo colectivo del CBUC (CCUC), desde febrero de 2006. Hasta ahora, la UAO no ha establecido ningún acuerdo con el CBUC para acceder a sus recursos electrónicos, lo que, al menos para los campos de CC Sociales, Humanidades, Generales y de referencia, pueden suponer una desventaja para los profesores y estudiantes de esta universidad. No obstante, el CA considera que “los recursos electrónicos a los que la UAO tiene acceso a través del Grupo CEU responden de una manera bastante exhaustiva a las necesidades de profesores y estudiantes y que, no obstante, se podrían complementar con los del CBUC de cara a futuros requerimientos informativos derivados de la actividad investigadora en la UAO”.
- No forma parte tampoco del acuerdo de colaboración el acceso al Repositorio Institucional Colectivo del CBUC, que almacena de forma digitalizada tesis doctorales, artículos de revistas científicas y académicas, y literatura gris.
- Supondría también una clara mejorar conseguir que los estudiantes y profesores de la UAO pudieran acceder al resto de las bibliotecas universitarias catalanas y utilizar el servicio de préstamo, dada la insuficiente disponibilidad de fondos en las nuevas titulaciones. De hecho, tanto el profesorado como el alumnado consultado manifiesta que hace un uso habitual de los fondos de otras bibliotecas de universidades consorciadas ubicadas en la ciudad de Barcelona.
- Ahora bien, este CEE es consciente de la dificultad que plantean las mejoras sugeridas dado el carácter privado de la UAO.
- Con respecto a la integración de los registros de la Biblioteca de la UAO en el CCUC, lo que en principio constituye un claro beneficio para los usuarios, se convierte en un problema significativo para el personal de la Biblioteca, como se explica en el punto 3.1.

- **La valoración de este estándar puede completarse con la valoración de algunos aspectos tratados en el estándar 3.1.**
 - **Este CEE, en coherencia con lo expuesto, entiende que sería muy positivo para la Biblioteca de la UAO negociar con el CBUC las condiciones necesarias para que aquella pudiera beneficiarse de los servicios que presta el Consorcio integrándose en mejores condiciones que las actuales, si bien somos conscientes de las dificultades que esto entraña al tratarse de una Universidad privada.**
-

• 1. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (1.1, 1.2, 1.3 i 1.4), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- La Biblioteca juega un papel central en la organización de la UAO. En general, cumple con sus funciones.
- Buen nivel de apoyo institucional a la Biblioteca, aunque con un nivel limitado de autonomía real.
- Marco normativo adecuado a los objetivos y misión de la UAO en el contexto de la Fundación Universitaria San Pablo CEU a la que pertenece.
- Ventajas de pertenecer a una fundación en la que se integran otras instituciones universitarias con las que comparte normativas y recursos.
- El organigrama de la Biblioteca se adapta adecuadamente a sus funciones, especialmente por la flexibilidad en los perfiles de su personal.
- Buen nivel de integración entre las diferentes áreas funcionales de la Biblioteca y de su personal.
- Interés por la mejora de la calidad de la Biblioteca al elaborar y desarrollar, por iniciativa propia, un documento de debilidades y acciones de mejora, previo al proceso de evaluación.
- Interés en adaptar espacios de la Biblioteca (Sala Multimedia) para el trabajo en grupo y el autoaprendizaje.
- Relaciones favorables con el CBUC en lo referente a la integración de los fondos de la UAO en el catálogo colectivo.

Puntos débiles:

- Inexistencia de desarrollo del marco normativo establecido que defina las relaciones de la Biblioteca con los Órganos de gobierno de la Universidad y permita un funcionamiento más autónomo de la misma.
- Invisibilidad de la Biblioteca en el marco normativo general de la UAO.
- La Biblioteca no gestiona su propio presupuesto.
- Posición estratégica de la Biblioteca poco favorable de cara al proceso de adaptación al nuevo modelo educativo:
- Dedicación casi exclusiva del personal bibliotecario al proceso técnico.
- La Biblioteca no participa en proyectos transversales de la Universidad.
- Insuficientes recursos bibliográficos en las nuevas titulaciones.
- Escasa dotación en equipamiento informático.
- Insuficientes espacios para el trabajo en grupo.
- Los usuarios no pueden acceder a los recursos de Internet desde fuera de la Universidad, lo que constituye una clara limitación en el acceso a la información, necesario para el aprendizaje.
- Ausencia de una verdadera Planificación estratégica que establezca los ejes de actuación a medio y largo plazo de la Biblioteca.
- Ausencia de indicadores de seguimiento de los objetivos marcados.
- Ausencia de indicadores críticos de mínimos para el logro de los objetivos marcados.
- Insuficientes iniciativas formativas orientadas a la transformación de la Biblioteca según los postulados del EEES.

- **Relaciones limitadas con el CBUC.**
 - **La UAO no es miembro del CBUC, por lo que no puede beneficiarse de sus servicios.**
-

2. Eixos bàsics d'actuació

2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

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

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Inadequat
A	B	C	D
	x		

VALORACIÓN

- La relación entre los responsables de los programas y recursos formativos y los técnicos de la Biblioteca para ponerlos a disposición de los estudiantes no es suficientemente ágil en opinión de los últimos, lo que debería revisarse, dada la importancia que para los estudiantes tiene la adecuación de esta relación. Reforzar las relaciones entre la Biblioteca y los Servicios Informáticos de la Universidad ayudaría a subsanar una parte importante de los problemas detectados.
- No existe una Comisión de Biblioteca formalmente instituída, aunque hay una propuesta de creación. Y si bien existe un Comité formado por los Vicedecanos (directores de estudios), sus actuaciones se limitan a canalizar las peticiones. Es necesario, por ello, constituir una Comisión de Biblioteca que se implique en la toma de decisiones y contribuya a mejorar el servicio.
- La percepción general es que la disponibilidad de fondos recomendados en los programas docentes es algo justa para los estudiantes (suficiencia de la bibliografía básica: 2,7 y adecuación de los fondos: 3,3, en una escala entre 1 y 5), percepción que es más desfavorable para las nuevas titulaciones como Publicidad, Periodismo o Psicología.
- No existen mecanismos ni procedimientos formales que garanticen la disponibilidad de la bibliografía recomendada en todas las titulaciones, ni tampoco una partida básica en el presupuesto, pero los mecanismos para la adquisición de fondos, especialmente los recomendados para la enseñanza, están bien establecidos, aunque algunos de los profesores entrevistados los desconocían. El profesorado, e incluso el alumnado, puede solicitar los fondos que considere de interés para las asignaturas que imparte. Sin embargo, el propio Autoinforme señala que una parte del profesorado no hace uso de tal procedimiento, lo que repercute negativamente en el aprendizaje de los estudiantes y se refleja en el grado de satisfacción de éstos con los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Sería deseable reforzar los mecanismos para dar mayor conocimiento de estos procesos de solicitud de adquisición de la bibliografía recomendada.
- La constitución de una Comisión de Biblioteca reforzaría la utilización de mecanismos que aseguren la adquisición de una bibliografía suficiente y adecuada para el proceso de enseñanza-aprendizaje de todas las titulaciones impartidas.

- **La biblioteca virtual apenas está desarrollada, si bien en los últimos años se ha ido aumentando la diversidad documental de la misma con revistas electrónicas y material audiovisual. Mención aparte requiere el Aula Aranzadi, bien dotada y bien organizada.**
- **Según ponen de manifiesto los resultados de la encuesta a los estudiantes, el acceso y la utilización de las bases de datos y de las revistas electrónicas es muy bajo (sólo el 11% manifiesta utilizar la web para acceder a los recursos electrónicos). A este respecto, es importante señalar que muchos estudiantes desconocen las prestaciones automatizadas de la Biblioteca ya que no acceden a ésta desde la página Web, sino directamente al catálogo**
- **También el profesorado considera que los accesos a las bases de datos y a las revistas electrónicas deberían mejorarse. Un 28% desconoce cómo hacerlo a través de la web de la Biblioteca.**
- **Estas dos últimas apreciaciones sugieren que ha de mejorarse el sistema de información para acceder a los recursos que ofrece la web de la Biblioteca, tanto para el alumnado como para el profesorado.**

2.2. En relació amb la recerca

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

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Inadequat
A	B	C	D

VALORACIÓN

- Debe resaltarse, en primer lugar, la orientación actual de la UAO hacia la enseñanza, si bien se percibe un impulso, aún incipiente, hacia la investigación. En este sentido, la Biblioteca de la UAO depende en la actualidad del Vicerrectorado de Investigación.
- La investigación está orientada principalmente por los Programas de Doctorado que se imparten y es aún incipiente por lo que respecta a la creación de grupos de investigación y de porcentaje de profesorado dedicado a dicha actividad.
- Existe el objetivo institucional de que el profesorado de la UAO vaya incorporando en su actividad la investigación, aunque aún no se ha percibido que se hayan aplicado políticas claras para desarrollar dicho objetivo (reducción de la dedicación docente, presupuestos para el apoyo a líneas estratégicas, ...).
- No obstante, debe señalarse que tanto en las audiencias como en los resultados de los cuestionarios, el profesorado considera insuficientes los recursos dedicados a la investigación y que esto es más acusado para áreas diferentes a las de Derecho y de Dirección y Administración de Empresas. En este sentido, es importante resaltar la valoración de los estudiantes en cuanto a la insuficiencia de recursos para desarrollar los trabajos fin de carrera.
- Por otra parte, al no ser la UAO miembro del CBUC, ni los profesores ni los estudiantes tienen acceso a los recursos electrónicos del consorcio. Tienen acceso, sin embargo, a los recursos de la Biblioteca Digital de la Fundación San Pablo CEU (si bien sólo se puede acceder a través del Campus Virtual y la Red de Bibliotecas), y podrá beneficiarse del Repositorio que se está desarrollando en la actualidad.
- Entendiendo que la orientación principal de la UAO se dirige, como ya se ha comentado, a la enseñanza, sería deseable que la Institución definiera –al menos en un primer momento– líneas de investigación prioritarias y estableciera una política de apoyo, y consecuentemente de adquisiciones de fondos, dirigida a las mismas. Esto, sin embargo, debería acompañarse de una política de impulso a la captación externa de fondos para la investigación por parte de los grupos que se establecieran.
- Asimismo, este CEE quiere incidir en la recomendación de alcanzar algún tipo de acuerdo con el CBUC relacionado con las compras consorciadas. Es importante señalar, a este respecto, que en la actualidad la única forma posible de satisfacer las necesidades de información que se requieren para la actividad investigadora es a través de las compras consorciadas, pues el volumen y el coste de estos recursos hace inviable su adquisición de manera independiente.

- **El desarrollo de repositorios de acceso abierto al conocimiento es también una forma de mejorar el acceso a la producción científica y reducir parte del coste que supone la suscripción a revistas electrónicas. Este tipo de iniciativas alcanzan resultados mucho más satisfactorios cuando se llevan a cabo en el marco de un consorcio, pues el número potencial de autores que pueden ceder sus trabajos es considerablemente mayor. En este sentido, se valora muy positivamente el Proyecto de Repositorio Institucional Digitalizado de la Fundación San Pablo CEU.**
-

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

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

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Totalment inadequades
A	B	C	D

VALORACIÓN

- En términos generales, el CEE considera insuficiente el despliegue de TICs en el ámbito del servicio bibliotecario, así como los esfuerzos dedicados a implementar los módulos del sistema de automatización. La Biblioteca de la UAO se sitúa muy por debajo de la media de REBIUN en lo que a uso de las TICs para la gestión y el acceso a la información se refiere.
- Por una parte, ya se ha comentado en apartados anteriores las limitaciones manifestadas por los usuarios de la UAO en cuanto a los accesos a dichos recursos y del sesgo de los mismos hacia determinadas áreas temáticas.
- No obstante, la pertenencia de la UAO a la Fundación Universitaria San pablo CEU facilita el acceso a un mayor número y variedad de recursos electrónicos, especialmente bases de datos y revistas electrónicas. En este sentido, se valoran positivamente los beneficios que reporta a la comunidad universitaria la Biblioteca Digital de la Fundación San Pablo CEU, aunque, como ya se ha comentado, los usuarios sólo pueden acceder desde el Campus Virtual o la Red de Bibliotecas. El proyecto en ciernes *REI* (Repositorio Institucional Digitalizado), de la Fundación, es también digno de mencionar en cuanto que repercutirá muy positivamente en la docencia y la investigación desarrollada en esta Institución.
- Por otra parte, se constata una infautilización de los servicios que la Biblioteca presta a través de la Red. Por ejemplo, la tramitación de desideratas a través de un formulario electrónico disponible en la página Web o la renovación de préstamos.
- Ya se ha expuesto, igualmente, la necesidad de dotar a la biblioteca de un adecuado equipamiento informático y de un servicio de préstamo de portátiles, así como de facilitar el uso de ordenadores portátiles dentro de la Biblioteca, cuestión ésta que manifestaron todos los colectivos entrevistados. A este respecto, ha de resaltarse que la UAO ha implementado la tecnología Wi-Fi en todas las instalaciones del Campus de Bellesguard, incluida la Biblioteca. Además se han instalado enchufes en las mesas de la Sala de Lectura de la Biblioteca. Con estas facilidades, el uso de ordenadores portátiles se ha incrementado notablemente.
- No obstante, este CEE valora positivamente el esfuerzo realizado por la Biblioteca de la UAO a partir del curso 2003-2004 para la creación de la página web actual y la unificación de los accesos a todos los recursos de información digital. A pesar de este esfuerzo, sobre la base de las evidencias presentadas se observa que las consultas a la página web de la Biblioteca, sons exclusivamente informativas y no facilitan la gestión de la Biblioteca con sus usuarios (por ejemplo, poder consultar el

estado de los préstamos, renovar los ejemplares prestados y hacer reservas a través de la web).

- Así, es posible acceder al catálogo mediante consulta en línea desde cualquier ordenador de la Universidad. Sin embargo, es una limitación clara, reconocida en el propio Autoinforme, la imposibilidad de acceder a los recursos digitales desde fuera de la Universidad, lo que limita el autoaprendizaje del alumnado al no poder acceder desde sus domicilios a los mismos. En la audiencia del alumnado éste manifestó no tener acceso directo a la página principal de la web de la Biblioteca desde el entorno virtual que utiliza la UAO, que es su modo habitual de acceso, por lo que desconocían por ejemplo que el Informe de Autoevaluación elaborado por el CAE había sido publicado en ésta.
- En consecuencia, este CEE considera prioritario desarrollar una estrategia de integración de tecnologías para la gestión y acceso a la información. Se necesita, igualmente, impulsar su uso, mejorando la dotación en equipamiento informático, reforzando la comunicación en este sentido y haciendo más visible la Biblioteca a través de los medios electrónicos. En la audiencia con los alumnos se puso de manifiesto la necesidad tanto de recursos externos como de enchufes en las mesas para los portátiles, la posibilidad de préstamo de portátiles para el trabajo en la Biblioteca, un mayor número de ordenadores con conexión y WI-FI. En la audiencia con el profesorado coincidieron con la necesidad de disponer de enchufes en las mesas para los portátiles, mayor acceso a los recursos electrónicos para la docencia y la investigación y de información de la Biblioteca. Es necesario, además, liberar al personal bibliotecario de su dedicación casi en exclusiva al proceso técnico, así como formarle adecuadamente en el perfil tecnológico preciso.
- Ahora bien, todo ello implica formalizar un sistema de recogida de datos que permita a la Biblioteca cuantificar el grado de utilización de sus recursos, lo que en la actualidad no es posible al no estar esta información desglosada por Universidades sino agregada para todo el conjunto de las que pertenecen a la Fundación. Lo mismo puede decirse en relación con las consultas por las diferentes áreas temáticas.
- Entendiendo el carácter global de la Fundación, creemos que debería hacerse un esfuerzo importante para que la UAO pueda disponer de la información que afecta a sus usuarios. De otra forma no será posible definir indicadores ni de uso ni de eficacia ni de eficiencia de los recursos ofrecidos.

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

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

Molt satisfactòries	Satisfactòries	Poc satisfactòries	Gairebé inexistent
A	B	C	D

VALORACIÓN

- El presente indicador pretende valorar la política de cooperación e innovación de la Biblioteca cuyos objetivos sean incrementar la información digital, hacer frente a los retos del nuevo entorno y fomentar el uso de los recursos electrónicos.
- Ya se ha comentado en apartados anteriores la posición central que la biblioteca ~~virtual~~ debe jugar en la política institucional de la UAO. También se ha valorado el alcance de las relaciones de colaboración con el CBUC, así como su posición ante los retos de la integración en el EEES.
- En materia de cooperación, la Biblioteca mantiene relaciones con otras instituciones, entre las que se citan en el Autoinforme: REBIUN, CBUC, Biblioteca Virtual Joan Lluís Vives, CEUNET (Red de Bibliotecas de la Fundación San Pablo CEU), ADLUG (Amicus/Dolbis-Libris Users Group) e ICUSTA (International Council of Universities of Saint Thomas Aquinas). Dado el hecho de su corta existencia como entidad independiente (2003) es justo valorar positivamente estas iniciativas.
- No obstante, aunque de la información proporcionada inicialmente en el Autoinforme no era posible para este CEE valorar ni el alcance ni los beneficios para la Biblioteca de la UAO de estas relaciones, durante el periodo de alegaciones, el CA facilitó las que a su entender eran las más provechosas para la Biblioteca. Este CEE está de acuerdo con lo manifestado por el CA, que se resume a continuación:
 - *De entre todas las entidades o instituciones a las que pertenecemos, y dejando a un lado CEUNET – Red de Bibliotecas CEU -, destacaríamos:*
 - *REBIUN: En primer lugar, mayor visibilidad de la Biblioteca por su presencia en el catálogo colectivo de REBIUN. En segundo lugar, participación en un foro de debate y de intercambio de experiencias profesionales de alto nivel. Además, aprovechamiento de las acciones cooperativas que suponen un beneficio para los usuarios y el personal (licencia Web of Knowledge, acceso a materiales formativos, etc.)*
 - *CBUC: en una primera fase, incremento de la visibilidad Biblioteca y de sus fondos por el hecho de aparecer en el Catálogo Colectivo identificado por sus propias siglas (UAO) en vez de figurar bajo las siglas UB. En una segunda fase, posibilidad de integrarnos en el Consorci como “miembro adscrito” participando de sus programas y servicios (Biblioteca Digital de Catalunya, Base de datos de sumarios, Préstamo In-situ, etc.)*

- ***ADLUG: la participación en el grupo de usuarios del sistema Amicus nos permite conocer nuevas funcionalidades y mejoras del sistema, compartir experiencias y problemas técnicos con otras bibliotecas tanto nacionales como internacionales. Este es el primer año que participamos en el grupo.***
- **En todo caso, parece deducirse que, además de las señaladas, las relaciones establecidas dentro de la Fundación San Pablo CEU le aportan beneficios claros en lo que afecta a los recursos y servicios compartidos y a futuros proyectos, como el ya mencionado Proyecto REI (Repositorio Institucional Digitalizado) o el Plan de Difusión de Cursos de Formación de Usuarios.**
- **Cabe señalar, por último, el interés mostrado por el personal de la Biblioteca de asistir a los eventos organizados por los organismos con los que mantiene relaciones con el objetivo de incorporar las buenas prácticas por ellos desarrolladas.**
- **Resulta, no obstante, significativo que la debilidad señalada por el CAI para este indicador sea la ausencia de participación en los proyectos de cooperación e innovación docente, especialmente los relacionados con el EEES que se desarrollen en la UAO. Dado el papel esencial que la Biblioteca debe jugar en este proceso adaptativo, no parece adecuado excluirla del mismo.**

2. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (2.1, 2.2, 2.3 i 2.4), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- La enseñanza y el aprendizaje como objetivos centrales de la UAO.
- La disponibilidad de los recursos docentes de la Biblioteca para programas formativos relacionados con las Licenciaturas de Derecho, Economía y Administración de Empresas.
- Dotación y organización del Aula Aranzadi.
- Los mecanismos para las adquisiciones de fondos recomendados por el profesorado están bien establecidos, aunque su utilización no sea suficientemente efectiva.
- Biblioteca Digital de la Fundación San Pablo CEU.
- Futuro Proyecto REI de la Fundación San Pablo CEU.
- Convenios con otras bibliotecas o Consorcios de bibliotecas para el acceso a los recursos.

Puntos débiles:

- Relaciones entre el personal de la Biblioteca y los responsables de los programas formativos de cara a la incorporación de las actividades docentes y de la bibliografía recomendados por éstos en los espacios previstos en la web de la Biblioteca.
- Escasa relación entre la Biblioteca y los técnicos informáticos de la UAO.
- Colección desequilibrada e insuficiencia de bibliografía básica para las nuevas titulaciones.
- Insuficiente grado de conocimiento y utilización general de los mecanismos de solicitud de adquisición de bibliografía.
- Bajo nivel de acceso de los estudiantes a la Biblioteca y al aula virtual causado, probablemente, por una insuficiente incentivación de su uso en las programaciones docentes.
- Acceso exclusivo a la Biblioteca Digital desde el Campus Virtual o la Red de Bibliotecas.
- Insuficiencia en la dotación de recursos dedicados a la investigación: bases de datos y en revistas electrónicas
- Infrautilización de los servicios electrónicos que ofrece la Biblioteca.
- Falta de iniciativas relacionadas con la innovación y el desarrollo tecnológico.
- Escasa dotación informática en la Biblioteca.
- Indicadores muy por debajo de la media de REBIUN.
- Percepción de cierta insuficiencia en la política de innovación tecnológica.
- Imposibilidad de obtener datos relacionados con accesos, consultas, etc.
- Limitación en las relaciones con el CBUC que impide obtener mayores beneficios de los servicios ofrecidos por el Consorcio.
- Ausencia de participación de la Biblioteca en proyectos relacionados con la adaptación al EEES.

3. Organització, gestió i processos

3.1. Organització del SB

L'organització del SB és adequada als objectius definits?

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

A: atendiendo al nivel de eficacia.

B: atendiendo al nivel de eficiencia posible por su dedicación casi exclusiva a tareas de proceso (doble catalogación, especialmente).

VALORACIÓN

- La estructura organizativa de la Biblioteca es adecuada para las funciones que debe desarrollar.
- Dicha estructura se muestra efectiva y ágil por su flexibilidad y es bien valorada por el personal de la Biblioteca y por los usuarios. De hecho, todos los usuarios, estudiantes y profesores, que asistieron a las audiencias valoraron muy positivamente el trabajo llevado a cabo por la biblioteca, así como la atención que recibían por parte de su personal.
- A pesar de esta flexibilidad, la distribución de responsabilidades y tareas está definida con detalle. Según las evidencias aportadas, cada área –que casi puede identificarse con cada persona- tiene bien definidas sus funciones y la persona responsable de las mismas.
- Las funciones de las personas son polivalentes, lo que permite sustituciones o movilidad ágiles y eficaces entre el personal. Esta polivalencia no genera tensión en el personal. Y, como se pone de manifiesto en el AI, el personal dispone de un alto grado de autonomía para desarrollar sus tareas.
- Aún así, también se manifiesta que sería deseable mejorar los canales formales de comunicación con el Vicerrectorado del que depende, con el propio personal de la Biblioteca y con los usuarios, profesorado y alumnado.
- Sin embargo, la estructura organizativa actual –y su personal-, al estar muy ajustada a las necesidades básicas, dificulta la incorporación de innovaciones o tareas creativas que necesariamente deben repercutir en la incorporación de acciones de mejora.
- Asimismo, con respecto a la integración de los registros de la Biblioteca de la UAO en el CCUC, lo que en principio constituye un claro beneficio para los usuarios, se convierte en un problema significativo para el personal de la Biblioteca, que se ve obligado a realizar una doble catalogación al no ser posible la integración automática de los registros del catálogo de la UAO en el CCUC, ya que los formatos

catalográficos de *AMICUS* y *VTLS* (MARC 21 y CATMARC) no son compatibles. Por la misma razón, tampoco es posible que la Biblioteca se beneficie de la catalogación realizada en las otras bibliotecas de las universidades catalanas, ya que no puede importar a su base de datos catalográfica los registros de la base de datos del CCUC.

- Además, el CCUC no proporciona información sobre ejemplares, lo que implica que la localización de los fondos ha de hacerse de forma manual, teniendo que acudir incluso al catálogo en fichas para los casos en los que no se ha efectuado la catalogación retrospectiva, que representan un elevado porcentaje. En la actualidad la retroconversión afecta sólo a unos 1.500 registros de casi 30.000 volúmenes que tiene la Biblioteca.
 - Todo ello, y en especial el trabajo que requiere la doble catalogación, impide a las bibliotecarias dedicarse a otras actividades de mayor interés para los usuarios de la Biblioteca.
 - Hay que tener en cuenta, sin embargo, que la migración prevista por parte del CBUC de *VTLS* a *DYNIX*, con formato MARC21, paliará una parte muy importante de los problemas expuestos. La contratación de una empresa de servicios, en tanto en cuanto el CBUC lleve a cabo este proceso, es una opción que podría barajarse.
 - En todo caso, este CEE quiere resaltar que percibe que, en gran medida, la eficacia de la organización es consecuencia de la profesionalidad del personal de Biblioteca.
 - El CEE quiere resaltar que en este criterio sólo se valora la adecuación de la estructura organizativa y no los recursos, incluidos los personales, aspecto que se tratará en el apartado 5.1 Recursos personales.
-

3.2. Processos del SB

Són adequats els processos del SB?

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

VALORACIÓN

- Como se señaló en el apartado de Planificación estratégica, los procesos clave de la Biblioteca están identificados, pero no bien documentados o lo están de forma heterogénea (los relacionados con los servicios bibliotecarios están poco desarrollados).
- Esta ausencia de documentación hace referencia a la correcta y ordenada identificación de:
 - Las acciones a desarrollar.
 - La identificación de los responsables de las diferentes fases.
 - La identificación de objetivos y metas.
 - La identificación de indicadores de seguimiento.
 - La identificación de indicadores críticos o claves.
 - Los mecanismos de incorporación de revisión y de tomas de decisión.
- Este CEE entiende que, estando identificados en parte los procesos clave, la Biblioteca debería hacer un esfuerzo por incorporar indicadores de seguimiento (y valores críticos para los mismos) para disponer de herramientas fiables y eficaces de cara a evaluar el logro de los objetivos marcados y de identificar los pasos críticos de revisión de los procesos.

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

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

Molt adequat A	Adequat B	Poc adequat C	Inadequat D
--------------------------	---------------------	-------------------------	-----------------------

VALORACIÓN

- Como ya se ha comentado, hasta el momento no existe una Comisión de Biblioteca como tal, si bien en las audiencias se manifiesta la decisión de crearla, a lo que habría que incorporar un Reglamento que contemple su composición (en la que habría que incluir responsables institucionales, personal de la Biblioteca, profesorado y estudiantes) y su funcionamiento, incluyendo su régimen de reuniones.
- No obstante, el AI manifiesta una relación fluida con el Vicerrector de Investigación y una buena comunicación del personal de la Biblioteca con los Directores de los Departamentos, como interlocutores válidos del conjunto del profesorado para canalizar las peticiones bibliográficas y las sugerencias de éstos.
- Con respecto a los mecanismos de comunicación, la Biblioteca utiliza la Página Web para difundir su Carta de Servicios y Guía de la Biblioteca, las novedades bibliográficas, etc. Dispone, también, de un buzón de sugerencias.
- Sin embargo, a tenor del desconocimiento que se puso de manifiesto en las audiencias, así como del escaso uso que se hace de alguno de los servicios que se ofrecen a través de la página web, parece conveniente impulsar una política de comunicación que incentive la participación.

3. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (3.1, 3.2 i 3.3), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- **Flexibilidad en la estructura organizativa de la Biblioteca.**
- **Funciones del personal polivalentes, lo que asegura la interacción e intercambio de ideas y de personas entre los servicios.**
- **Alto grado de autonomía para desarrollar sus tareas.**
- **Distribución precisa de responsabilidades.**
- **Alto nivel de conocimiento de todos los procesos por el personal.**
- **Mecanismos de comunicación instituidos.**
- **Comunicación ágil con Vicerrector de Investigación, con las Direcciones de Departamento y con los usuarios a través de la web.**

Puntos débiles:

- **Canales formales de comunicación insuficientes con el Vicerrectorado y con los usuarios, de acuerdo con lo señalado en el AI.**
- **Estructura poco ágil para la incorporación de innovaciones y mejoras.**
- **Inexistencia de mecanismos de seguimiento y revisión de los procesos, lo que dificulta no sólo la evaluación de logros, sino también la toma de decisiones para mejorar los servicios prestados.**
- **Inexistencia de una Comisión de Biblioteca con un Reglamento de funcionamiento propio que incorpore una composición estable y representativa de los diferentes colectivos implicados.**
- **Baja participación de los usuarios, especialmente de los estudiantes.**

4. L'assegurament de la qualitat

4.1. Estructura i organització

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

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

El CEE quiere matizar que al referirse a sistemas internos de garantía de calidad lo hace a aquéllos que disponen de mecanismos explícitos y formalmente organizados, que cuentan con procedimientos de seguimiento y revisión de objetivos y procesos, así como de consulta de opinión y satisfacción de los agentes de interés.

No obstante, el CEE debe resaltar que esto no quiere decir que en la Biblioteca de la UAO no exista preocupación por la garantía de calidad en ella.

VALORACIÓN

- La UAO no ha participado con anterioridad en otros programas de evaluación de la calidad, lo que concede a esta primera evaluación de la Biblioteca un significado y valor especial.
- Debe, por tanto, reconocerse el interés de la UAO en participar en procesos de evaluación externa de la calidad, entre los que se incluye éste promovido por AQU-Cataluña.
- La Biblioteca tiene establecido, como ya se ha comentado, un Plan de Mejora elaborado como consecuencia de un análisis interno de debilidades. Dicho Plan debe ser valorado favorablemente por lo que supone el interés y compromiso interno de la Biblioteca con la mejora de su calidad.
- Sin embargo, este CEE entiende que, como tales, no existen mecanismos estables y formales de garantía de la calidad en la Biblioteca -unidad objeto de la evaluación- basados en ciclos de mejora de la calidad, si bien los principios para ello sí están establecidos.
- Tampoco existen mecanismos formales de revisión de los procesos vinculados a asegurar la calidad, hecho reconocido en el propio Autoinforme.
- Por otra parte, aunque no existen Comisiones de Calidad ni grupos de mejora formalmente establecidos, la dinámica de reuniones periódicas, celebradas por el personal de la Biblioteca, es un buen soporte para la formalización de los mismos.
- Este CEE sugiere que el proceso iniciado con esta evaluación constituya la base para la definición y el establecimiento de un sistema interno de garantía de calidad en la Biblioteca de la UAO, en el que se incorporen las experiencias, ya en desarrollo, de

su Plan de Mejora y se integre la iniciativa de incorporar un eje estratégico para Bibliotecas en el Plan Estratégico de la Fundación (o de su despliegue en la UAO).

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

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

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

VALORACIÓN

- Como continuación de la valoración del criterio anterior, no existen Planes de mejora establecidos tras procesos de evaluación del logro de resultados o metas preestablecidas e integrados en Sistemas de garantía de la calidad, aunque sí existe un Plan de Mejora –incluso se ha iniciado su desarrollo- consecuencia de un análisis de debilidades.
- Debe reconocerse, como también se ha señalado ya con anterioridad, el interés de la Biblioteca por establecer dicho Plan, en el que se definen acciones de mejora que afectan a todos los Servicios de la Biblioteca.
- Los mismos comentarios pueden hacerse en relación con los grupos de trabajo.
- Para no desaprovechar lo ya realizado, sería deseable la integración de ambas experiencias, la del Plan de Mejora ya elaborado y ésta de evaluación para la mejora, para el establecimiento del sugerido Sistema de garantía de la calidad. Es decir, tratar de integrar el Plan ya existente con el que resulte de esta evaluación.

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

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

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Inadequada
A	B	C	D

VALORACIÓN

- La Biblioteca ha desarrollado recientemente mecanismos para conocer los niveles de utilización de los servicios ofrecidos y para conocer la satisfacción de los usuarios, estudiantes y profesorado.
- Existen también mecanismos para recabar quejas o sugerencias por parte de los usuarios, aunque la muestra con respuestas válidas es baja, especialmente entre el alumnado.
- Existen también mecanismos a través de la web para incorporar aspectos relacionados con las expectativas o necesidades de los usuarios, que, no obstante, tienen poca utilización. Sería deseable reforzar la visibilidad de los mismos.
- Por otra parte, debe valorarse que la Biblioteca haya realizado un análisis reciente de los resultados de los cuestionarios (que se comentarán en el apartado 6.2). Sin embargo, deberían establecerse procedimientos formalizados para que los resultados de dichos análisis surtan efectos reales de mejora. Este CEE sugiere hacerlo a través de la Comisión de Biblioteca, que además del análisis propondría a los Órganos de gobierno competentes las soluciones de mejora correspondientes.
- También debe valorarse positivamente el proyecto de pasar los cuestionarios vía web, para lo que deberán establecerse los oportunos controles para garantizar la fiabilidad de los resultados.
- Los mecanismos utilizados son adecuados en lo que se refiere a los aspectos generales de la satisfacción.
- Sin embargo, sería deseable la incorporación de mecanismos para medir el grado de satisfacción de los estudiantes con algunos aspectos docentes específicos de las asignaturas, cuya gestión sea responsabilidad de la Biblioteca (planificaciones y recursos de las aulas virtuales, suficiencia, actualización y adecuación a los objetivos formativos de la bibliografía recomendada, ...).
- En un sistema de calidad es también imprescindible disponer de mecanismos de medición de la satisfacción del personal, no usuario, sino gestor de los procesos. Aunque sus resultados se tratarán en la dimensión 6, parece oportuno señalar aquí que existen dichos mecanismos para el personal técnico de la Biblioteca.

• 4. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (4.1, 4.2 i 4.3), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- **Concienciación del personal de la Biblioteca de la importancia de establecer sistemas de garantía de su calidad.**
- **Buenas prácticas de identificación de debilidades y propuesta de acciones de mejora.**
- **Existencia de mecanismos de medición de la satisfacción general de los usuarios, alumnado y profesorado.**

Puntos débiles:

- **Ausencia de tratamiento de la Biblioteca en el Plan Estratégico de la Fundación, paliado, en parte, por la propuesta recientemente preparada.**
- **Inexistencia de un sistema formal y estable de garantía de calidad en la Biblioteca.**
- **Inexistencia de mecanismos formales y estables de seguimiento y revisión de los planes de mejora.**
- **Inexistencia de mecanismos para el análisis de los resultados de satisfacción y la incorporación de sus consecuencias en la mejora de los procesos.**

5. Recursos

5.1. Personal

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

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Inadequades
A	B	C	D
	X		

VALORACIÓN

- La tipología, cualificación y distribución del personal se adapta adecuadamente a los objetivos y funciones de la Biblioteca.
- Los perfiles profesionales de los puestos de trabajo, como tales, no están definidos, si bien están muy bien definidas las tareas que deben realizar las personas que ocupan dichos puestos.
- Los perfiles profesionales del personal son flexibles y polivalentes, lo que asegura la realización de diferentes tareas por parte de todo el personal en función de necesidades precisas.
- No existen evidencias de una política que contemple la formación del personal bibliotecario así como la evaluación de su rendimiento, vinculando todo ello a una política de incentivos y reconocimiento. Así, por ejemplo, el CEE no dispone de evidencias que le permitan constatar que se impulsa y se dan facilidades para que el personal mejore su nivel de estudios, ni tampoco que se reconozcan los logros en este sentido. Sin embargo, el personal entrevistado percibe como positivo las facilidades para asistir a cursos o congresos.
- La ausencia de una política clara de desarrollo profesional, que establezca con claridad los requisitos de estabilidad, promoción y salario, no se percibe positivamente por parte del personal.
- Por otra parte, en el propio AI se manifiesta que el personal de la Biblioteca echa en falta mecanismos para conocer su satisfacción como medida para aumentar su motivación. Sin duda, esto parece ligado a un sentimiento de insuficiente valoración y reconocimiento de la titulación académica del personal por parte de la Universidad.
- A pesar de ello, este CEE percibe un alto nivel de profesionalidad, motivación e identificación con la Institución del personal de Biblioteca.
- De igual forma, percibe unas buenas relaciones interpersonales y con la Dirección de la Biblioteca que, sin duda, deben influir muy favorablemente en el desarrollo de su trabajo.
- En relación con la adecuación de la plantilla en cuanto a su número, cabe señalar que las ratios se corresponden con la media de las bibliotecas universitarias españolas.

Así, según el último Anuario Estadístico de REBIUN, 2005, la media es de 1 bibliotecario por cada 338 usuarios (técnicos en relación al total 38%). Por ello, de acuerdo con el volumen de la colección, el número de usuarios potenciales (1.100 aproximadamente) y la configuración de la biblioteca, este CEE considera adecuado el número de bibliotecarios de la UAO.

- Sin embargo, a juicio de este Comité, sería beneficioso reforzar la plantilla con la ayuda de becarios, así como considerar la posibilidad de contratar una empresa de servicios para la catalogación retrospectiva y la catalogación en formato CATMARC que requiere del CCUC. Ambas medidas liberarían al personal de tareas repetitivas y harían posible su dedicación a otras de mayor interés para la Universidad y los usuarios.
- En cuanto a la formación, el personal de la Biblioteca consultado a través del cuestionario muestra una satisfacción moderada respecto su adaptación a los objetivos del servicio.
- En cuanto a la evaluación del personal, no existen mecanismos formales para ello. El personal no ve inconvenientes a dichos procesos si van acompañados de una política de incentivos, reconocimiento o desarrollo profesional.

5.2. Instal·lacions (y recursos materiales)

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

Molt satisfactoris	Satisfactoris	Poc satisfactoris	Gens satisfactoris
A	B	C	D

VALORACIÓN

- En términos generales, las instalaciones son adecuadas, tanto en términos de suficiencia, como de amplitud, de confort o de condiciones medio ambientales, a excepción de lo relacionado con el equipamiento informático que, como ya se ha comentado, es claramente insuficiente.
- En primer lugar, se valora positivamente que toda la colección sea de libre acceso. Se valora también, de forma satisfactoria el número de puestos de usuarios (310).
- En cuanto al equipamiento tecnológico, la Biblioteca ya se ha comentado en otro apartado, que actualmente, tras la reciente adaptación, los usuarios tienen a su disposición los 13 ordenadores de la Sala Multimedia/Autoaprendizaje (más los dos OPACs y los dos terminales que se instalaran en la Sala de Investigadores/Aula Aranzadi) desde los cuales pueden acceder a las bases de datos en línea y recursos Internet. Además, desde el pasado mes de octubre la UAO ha implementado la tecnología Wi-Fi en todas las instalaciones del Campus de Bellesguard, incluida la Biblioteca, y se han instalado tomas eléctricas en las mesas de la Sala de Lectura. No obstante, y como también se ha comentado anteriormente, sería deseable reforzar el equipamiento de la Biblioteca instalando puestos informáticos en la sala. Por otra parte, una de las principales carencias que se observa es la imposibilidad de acceder a los recursos de la Red desde fuera de la Universidad lo que dificulta la consulta de dichos recursos para el estudio de los estudiantes desde sus casas.
- La sala multimedia se utilizaba fundamentalmente para el autoaprendizaje de idiomas. Sin embargo, tras la reciente adaptación la Sala Multimedia se ha reformado y ampliado para, además de seguir funcionando como Aula de Autoaprendizaje de idiomas, dar soporte a la actividad docente de los usuarios (consulta de Internet y bases de datos, realización de trabajos académicos con programas de Office, etc.). Está dotada de 13 ordenadores, cuyo uso no está regulado ni por reserva ni por tiempo de utilización. La propia Biblioteca deberá atender la necesidad de establecer una regulación según la demanda de dichos puestos, ya que su número, en función de los usuarios potenciales (1071 estudiantes y unos 100 profesores) puede resultar bajo para todas las funciones previstas.
- La organización del resto de espacios está algo forzada, como se reconoce en el propio AI, si bien de todos ellos los reservados al trabajo en grupo deberían recibir una atención especial por su importancia para la adaptación a la metodología del sistema europeo de créditos, y para tratar de atender lo sugerido en el apartado 1.3. En la actualidad la Biblioteca carece de espacios destinados a este fin, así como de cabinas de estudio individual.

- **Los accesos y salidas de la Biblioteca se han modificado recientemente como consecuencia de las obras en el hall de entrada. La UAO deberá valorar si se cumplen los requisitos exigidos en materia de seguridad, así como los de atención a las personas con minusvalía. En todo caso, sería necesario reforzar las señalizaciones en tal sentido y la formación en medidas de evacuación.**
- **En opinión de este CAE, el horario de la Biblioteca es adecuado y, en general, así lo manifiestan estudiantes y profesorado.**
- **Así, este CAE no ha podido constatar la existencia de una política de planificación, mantenimiento y renovación de equipos informáticos. Tampoco existen mecanismos formales de detección de necesidades de nuevas tecnologías.**
- **En conclusión, se recomienda establecer una política de planificación de equipamientos que atienda las necesidades de todo el personal, estudiantes, profesorado y técnicos. Una universidad moderna, cada vez más dependiente de la tecnología, no puede ignorar las necesidades de equipamiento e infraestructura necesarias para que el personal y los usuarios puedan hacer sus tareas con eficiencia y eficacia.**

5.3. Fons

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

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

B: Para Titulaciones de Derecho, Administración de Empresas y Economía.

C: Para las nuevas titulaciones: Publicidad y Relaciones Públicas, Periodismo, Psicología y Ciencias Políticas.

VALORACIÓN

- La Biblioteca no tiene formalmente establecida una política de adquisiciones, si bien, para el caso de la bibliografía recomendada, existen mecanismos claros para analizar las propuestas del profesorado e, incluso, del alumnado o del propio personal de la Biblioteca.
- Sin embargo, no parece existir mucha colaboración por parte de los docentes en relación con dichas peticiones.
- La Biblioteca trabaja principalmente con dos proveedores para cada monografía y con un proveedor para la gestión de las suscripciones a publicaciones periódicas en formato papel. Hay, por otra parte, contactos puntuales con otras librerías o editoriales. Al CEE le parece un sistema adecuado. Sin embargo, el AI añora un procedimiento de adquisición que, en su opinión, daba buenos resultados, que era el examen de novedades.
- Este CEE recomienda recuperar dicha modalidad, junto a la de análisis de peticiones de los docentes, canalizadas por las Direcciones de los Departamentos o los Vicedecanos, toda vez que esta última adolece de participación, como ya se ha señalado.
- A favor de la política de gestión de los fondos por el personal de la Biblioteca cuenta la agilidad en el proceso de adquisiciones (aunque no disponemos de datos de tiempo), así como la catalogación y la puesta a disposición de los usuarios, que son informados periódicamente de las novedades.
- La gestión del préstamo interbibliotecario no es todo lo ágil que demandan los profesores. Ésta se lleva a cabo, de forma centralizada, en Madrid, y los usuarios entrevistados se quejaron de que el tiempo de espera era demasiado largo. Esto, unido a la escasez de fondos principalmente en las nuevas titulaciones, obliga a los profesores a buscar alternativas, tales como acudir a otras bibliotecas universitarias de la ciudad cuando disponen del carnet pertinente.
- El mayor problema en relación con los fondos disponibles reside en el gran desequilibrio de los mismos en relación con el área temática a la que pertenecen. Mientras que los relacionados con las titulaciones de Derecho, Administración de Empresas y Economía –que se impartían como centro adscrito a la UB- parecen ser

suficientes y adecuados. Lo contrario ocurre con los de las nuevas titulaciones: **Publicidad y Relaciones Públicas, Periodismo, Psicología y Ciencias Políticas**, lo que pusieron de manifiesto tanto el alumnado como el profesorado entrevistado.

- Teniendo en cuenta que las nuevas titulaciones son las que justifican la existencia de la UAO como institución independiente, se debería hacer un esfuerzo importante para priorizar las adquisiciones relacionadas con ellas, asegurando en un corto tiempo, al menos, la bibliografía básica.
- El análisis de la composición de los fondos muestra un marcado énfasis en el formato papel frente al electrónico. Dado el papel que éstas están llamadas a jugar en la adaptación al EEES, sería necesario reforzar la política de adquisiciones de las mismas, así como de los procesos de digitalización ya iniciados. En este sentido, cabe reclamar un mayor grado de colaboración por parte del profesorado para recopilar la producción académica propia.
- Así, dada la ausencia de una política general de adquisiciones, exceptuando la relacionada específicamente con la bibliografía recomendada, sería conveniente ampliarla para que abarque a todas las colecciones digitales y en otros formatos.
- En todo caso, este CAE recomienda la implantación, dentro del sistema interno de garantía de la calidad, de mecanismos de evaluación y de la utilización de los fondos adquiridos en función del objetivo de su adquisición.
- Esta valoración debe complementarse con la que se efectuará en la dimensión 7 Resultados, cuando se analicen y valoren los indicadores correspondientes.

5.4. Pressupost

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

Molt satisfactoris	Satisfactoris	Poc satisfactoris	Gens satisfactoris
A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input checked="" type="checkbox"/>	D <input type="checkbox"/>

VALORACIÓN

- No se constata la existencia de una política de inversiones bien definida y soportada por un presupuesto estable para atender bien las necesidades de la Biblioteca.
- El presupuesto de la Biblioteca muestra una reducción de un 22% entre los cursos 2002/03 y 2004/5, coincidiendo con la creación de la UAO como Universidad (2003). Esta reducción afecta tanto a la adquisición de monografías (19%) como a la de suscripción a revistas (28%).
- El presupuesto total de la Biblioteca en el curso 2004/05 supone un 3.2% del presupuesto de la universidad (capítulo 1), habiéndose reducido en el 0,15% (3,35%) desde el año 2002. No obstante, esto es sólo algo inferior a la media de todas las universidades catalanas, estimado en el 4.0%.
- El presupuesto de la Biblioteca para personal supuso un 78% del presupuesto total de la Biblioteca en 2002, y ha descendido hasta el 64% en 2005.
- Según esto, dada la disminución de usuarios potenciales de la Biblioteca (1.400 en 2002; 1.071 en 2005), sin tener datos para considerar los hábitos de consulta de éstos, se puede concluir que ha habido un incremento del gasto por usuarios. El indicador de presupuesto por usuario potencial de primer y segundo ciclo lo corrobora: 129,52 €/usuario en 2002 frente a 189,75 €/usuario en 2005, en cualquier caso todavía inferior al valor medio del Sistema catalán para 2005: 202,41 €/usuario de media.
- Este CEE no ha dispuesto del presupuesto destinado a equipamientos tecnológicos, por lo que recomienda a los responsables de la UAO que lo contemplen dentro de su política de presupuestos, dada la importancia que dichas adquisiciones tiene para el cumplimiento de los fines de la Institución.
- Esta valoración debe complementarse con la que se efectuará en la dimensión 7 Resultados, cuando se analicen y valoren los indicadores correspondientes.

5. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (5.1, 5.2, 5.3 i 5.4), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- Polivalencia y alta cualificación de los profesionales de la Biblioteca.
- Plantilla adecuada en número, comparada con la media de REBIUN.
- Definición concreta de las tareas de cada puesto de trabajo.
- Alto nivel de motivación del personal y de identificación con su trabajo, con la Biblioteca y con la Institución.
- Buenas relaciones interpersonales y con la Dirección de la Biblioteca.
- Alto nivel de las adquisiciones de la bibliografía demandada por el profesorado.
- Acceso libre a toda la colección.
- Instalaciones para uso general de los estudiantes muy adecuadas, por lo que se refiere a amplitud, suficiencia, confort y condiciones ambientales.
- Suficiencia y adecuación de fondos para áreas vinculadas a titulaciones antiguas.

Puntos débiles:

- Inexistencia de una política institucional para el desarrollo profesional del personal de Biblioteca y de una política estable de su formación.
- Percepción de un nivel de salarios del personal inferior al colectivo profesional catalán.
- Percepción de un reconocimiento insuficiente de la labor desarrollada por el personal, ligado a la inexistencia de mecanismos de evaluación de logros ligada, a su vez, a una política de incentivos o de desarrollo profesional.
- Organización de espacios de uso especializado algo forzada, aunque con mejoras significativas recientes.
- Accesos y salidas de la Biblioteca algo forzadas, tanto en lo referente a las medidas de seguridad como a las facilidades para discapacitados.
- Insuficiente equipamiento informático de uso en la Biblioteca.
- Colección muy desequilibrada, con fondos claramente insuficientes para las nuevas titulaciones.
- Resultados insuficientemente eficaces en los procedimientos de propuesta de adquisición de bibliografía recomendada, por parte de los docentes.
- Gestión poco ágil del préstamo interbibliotecario.
- Percepción de inexistencia de una política de inversiones bien definida y soportada en un presupuesto estable.
- Reducción del presupuesto asignado a Biblioteca. Indefinición de la estructura del mismo.

6. Resultats

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

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

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Inadequades
A	B	C	D

C: de acuerdo con los indicadores proporcionados y en comparación con la media del SB de las Universidades catalanas.

VALORACIÓN

- Para la valoración de los resultados, el CAE se ha basado en los datos e indicadores elaborados por AQU a partir de lo consensuado por las Direcciones de los SB, la propia AQU y el CBUC una vez iniciado en todas las Universidades el proceso de evaluación interna. Además habría que decir que en las universidades evaluadas en la primera tanda podría haber una cierta discrepancia entre los datos utilizados por las Universidades en el proceso de autoevaluación y los utilizados por el CAE en la fase de evaluación externa. Esta discrepancia se puede encontrar principalmente en la reinterpretación de algunos datos y en la modificación o desaparición de algunos indicadores. Para la comparación entre la UAO y el SU el CAE se ha basado en los nuevos indicadores, aunque ha utilizado algunos datos de los incluidos en el Informe de autoevaluación cuando esto no genera dudas de interpretación y permite ver la evolución dentro de la misma UAO.
- Se quiere resaltar que en capítulo 5 de este Informe, en los apartados de fondos, personal y presupuesto, se ha incluido algún dato que podría ser tratado igualmente en este apartado 6 de resultados.
- El CAE ha tenido acceso solo a un número reducido de los datos estadísticos anuales previstos para el periodo 2001-2004, lo que le permite, no obstante, hacer las siguientes consideraciones, siguiendo las orientaciones de la Guía de Evaluación Externa:

Consultas y préstamos:

- De los 11 indicadores propuestos, sólo se ofrecen datos de 3.
- El número de entradas por usuario potencial ha sufrido poca variación entre el curso 2001-2002 (103) y el curso 2004-2005 (107). Dicha variación se sitúa en el orden de la media en las Universidades catalanas para un periodo de tiempo similar (110 vs 93).
- El número de préstamos por usuario potencial se mantiene también estable en dicho periodo (en torno a 5,46), aunque es bastante inferior a la media del SB que se sitúa en torno a 9,3.
- Los préstamos interbibliotecarios solicitados por investigador han crecido significativamente entre el curso 2001-2002 (0,06) y el curso 2004-2005 (0,5), pero se

mantiene en valores bajos, aunque crecientes, en comparación con la media del SB (1,32 y 1,03, respectivamente).

Formación de usuarios:

- De los 2 indicadores propuestos, se ofrecen datos de los 2, aunque parciales.
- El porcentaje de usuarios que asiste a las sesiones de formación en la UAO es similar, aunque algo superior, a la media del SB catalán (19% vs 16% para el curso 2004-2005).
- Sin embargo, el número de horas de formación de usuarios es muy inferior en la UAO que en la media del SB: 4 vs 381,22 para 2004-2005, respectivamente. Sería muy conveniente que AQU validara estos datos, pues esta diferencia es excesiva dados los hábitos generales de las Bibliotecas.

Fondos:

- De los 4 indicadores propuestos, sólo se ofrecen datos de 2.
- El número de monografías en papel por usuario potencial en la UAO es similar al del resto de universidades del SU: en el 2004-5 es de 18,7 a la UAO i de 19,5 de media del SU. Si se mira el periodo 2001-2 a 2004-5, esta relación ha aumentado en un 16,23% en el SB mientras que ha habido un mayor aumento (37,75%) en la UAO . Este incremento no puede achacarse sólo a la reducción en el número de usuarios potenciales, que se ha reducido un 23,5% durante ese periodo (6,5% de aumento en el conjunto de universidades catalanas), por lo que ha de pensarse en la política de la UAO favorable al aumento de las adquisiciones.
- El número de revistas vivas por investigador en la UAO es claramente inferior a la media del SB catalán (1,66 vs 2,06 para el curso 2001-2002 y 1,97 vs 3,19 para el curso 2004-2005). Esto supone un menor incremento entre dichas anualidades en la UAO en comparación con la media del SB (18,7% vs 55%, respectivamente). La UAO debería revisar la política de suscripciones a revistas si quiere impulsar la investigación entre su profesorado.

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

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

Molt satisfactoris		Satisfactoris		Poc satisfactoris		Gens satisfactoris	
A	<input checked="" type="checkbox"/>	B	<input checked="" type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>	D	<input type="checkbox"/>

A: En relación con el trabajo realizado por el personal de la Biblioteca.

B: En general.

VALORACIÓN

USUARIOS ESTUDIANTES

Debe resaltarse en primer lugar que el porcentaje de respuestas a la encuesta de satisfacción de los estudiantes realizada durante el curso 2005-2006 no alcanza el 5% de ellos. La Biblioteca de la UAO debería analizar las causas de este bajo nivel de respuesta para tratar de incrementarlo.

Este CAE quiere valorar positivamente el interés mostrado por el personal de la B no sólo en hacer un análisis de los resultados, sino, a la luz de ellos, hacer una identificación de fortalezas y debilidades y proponer acciones de mejora. Este CAE ve correctamente las conclusiones a las que llega dicho análisis.

En todo caso, se hacen algunas inferencias, basadas en el análisis aportado en las evidencias por el CAI, que se exponen a continuación.

Satisfacción con el régimen de servicios e instalaciones:

- En una escala de valoración creciente entre 1 a 5,
 - Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 y en orden decreciente en: las condiciones ambientales (4), la señalización interna (3,9), el mobiliario (3,7) y el horario (3,6).
 - Hay satisfacción con niveles medios entre 3 y 3,5 en: Señalización dentro del edificio (3,2) y el silencio (3).
 - Hay insatisfacción con niveles medios inferiores a 3 en: el número de ordenadores (2,2).
- Satisfacción con el trato y la atención recibida en respuesta a demandas o consultas, en la misma escala:
 - Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 en: la competencia del personal (4,1), el trato recibido (4,1).

Satisfacción con las prestaciones recibidas:

- Satisfacción general con la Biblioteca:
 - Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 en: valoración global de la Biblioteca (3,9).
- Satisfacción general con los Fondos y los Recursos:

- Hay satisfacción con niveles iguales o superiores a 3,5 y en orden decreciente en: la comprensión de la distribución de los fondos (3,7), localizador de libros (3,5).
- Hay satisfacción con niveles entre 3 y 3,5 en: adecuación de fondos (3,3) y actualización de fondos (3,1).
- Hay insatisfacción con niveles inferiores a 3 en: localizador de revistas (2,8), suficiencia de la bibliografía básica (2,7).
- **Satisfacción general con la Información bibliográfica:**
 - Hay satisfacción con niveles iguales o superiores a 3,5 y en orden decreciente en: la respuesta ofrecida por el personal (4), la consulta del catálogo (3,7).
 - Hay satisfacción con niveles entre 3 y 3,5 en: la consulta de la web de la B (3,4).
 - Hay insatisfacción con niveles inferiores a 3 en: acceso a bases de datos y de revistas (2,8), procedimientos para las adquisiciones (2,0).
- **Satisfacción general con la Formación de usuarios:**
 - Hay satisfacción con niveles entre 3 y 3,5 en: la sesión introductoria de inicio (3,4).
 - Resulta de interés la cuantificación de las respuestas a la pregunta de si se estaría interesado en asistir a cursos de formación: NO: 40; SI: 12. No parece que los estudiantes tengan una posición previa muy favorable a la utilidad de la Biblioteca para su formación. ¿Se recomienda por el profesorado bibliografía que el estudiante deba manejar?

Satisfacción con el préstamo:

- Hay satisfacción con niveles iguales o superiores a 3,5 y en orden decreciente en: los tiempos de espera en el mostrador (4,3), la gestión de las renovaciones (4,2), la gestión de los préstamos (4,0), la gestión de las reservas (4,0).
- Hay satisfacción con niveles entre 3 y 3,5 en: los días de préstamo (3,3), el número de documentos prestados (3,3).

USUARIOS PROFESORADO

Debe resaltarse en primer lugar que el porcentaje de respuestas a la encuesta de satisfacción del profesorado realizada durante el curso 2005-2006 solo alcanza el 21,4% de ellos. La Biblioteca de la UAO debería analizar las causas de este bajo nivel de respuesta para tratar de incrementarlo.

Al igual que con el cuestionario para estudiantes, este CAE quiere valorar positivamente el interés mostrado por el personal de la Biblioteca no sólo en hacer un análisis de los resultados, sino, a la luz de ellos, hacer una identificación de fortalezas y debilidades y proponer acciones de mejora. Este CAE ve correctamente las conclusiones a las que llega dicho análisis.

En todo caso, se hacen algunas inferencias, basadas en el análisis aportado en las evidencias por el CAI, que se exponen a continuación.

Satisfacción con el régimen de servios e instalaciones:

- En una escala de valoración creciente entre 1 a 5,

- Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 y en orden decreciente en: el horario (4,6), las condiciones ambientales (4,2), la señalización interna (4,0), el mobiliario (3,8), el mobiliario de la sala de investigadores (3,7), el silencio (3,6).
- Hay satisfacción con niveles medios entre 3 y 3,5 en: Señalización dentro del edificio (3,4).
- No se detectan insatisfacciones con niveles medios inferiores a 3.
- Satisfacción con el trato y la atención recibida en respuesta a demandas o consultas, en la misma escala:
 - Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 en: la competencia del personal (4,8), el trato recibido (4,7).

Satisfacción con las prestaciones recibidas:

- Satisfacción general con la Biblioteca:
 - Hay satisfacción con niveles medios superiores a 3,5 en: valoración global de la B (4,2).
- Satisfacción general con los Fondos y los Recursos:
 - Hay satisfacción con niveles superiores a 3,5 y en orden decreciente en: la comprensión de la distribución de los fondos (4,3), localizador de libros (4,0), localizador de revistas (3,9).
 - Hay satisfacción con niveles entre 3 y 3,5 en: suficiencia en bibliografía básica (3,5), actualización de fondos (3,3), adecuación de fondos (3,3).

No se detectan insatisfacciones con niveles medios inferiores a 3.
- Satisfacción general con la Información bibliográfica:
 - Hay satisfacción con niveles iguales o superiores a 3,5 y en orden decreciente en: la respuesta ofrecida por el personal (4,7), los procedimientos de adquisiciones (4,3), la consulta del catálogo (4), la consulta de la web de la B (4,0), acceso a bases de datos y de revistas (3,6).

Satisfacción con el préstamo:

- Hay satisfacción con niveles iguales o superiores a 3,5 y en orden decreciente en: la gestión de los préstamos (4,8), los días de préstamo (4,7), el número de documentos prestados (4,7), los tiempos de espera en el mostrador (4,6), la gestión de las renovaciones (4,6), servicio de préstamo interbibliotecario (3,7), tiempo de espera PI (3,5).

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.

- Las valoraciones sobre la satisfacción de este colectivo se realizan de acuerdo con los resultados de la Encuesta de satisfacción, realizada durante el curso 2005-06, y que respondieron las 5 personas que conforman el personal de la Biblioteca. La escala es creciente de 1 a 5 y una opción de NS/NC. Dicho cuestionario plantea un conjunto de preguntas agrupadas en temas de ubicación de la Biblioteca dentro de la universidad, comunicación, organización interna, recursos humanos, espacios y satisfacción.
- En la mayoría de las preguntas hay una respuesta de NS/NC. Excluyendo estas puntuaciones y teniendo en cuenta que el valor mínimo es un 1, el máximo un 5 y por tanto el nivel medio está en el 3, se valora muy positivamente la integración de la

Biblioteca en el CCUC (5), la política de cooperació de la Biblioteca CCUC, FUSP, REBIUN (5) y la incorporación y utilización de recursos de información digital (4,8).

- **La colaboración entre el personal de la Biblioteca y el profesorado es valorada positivamente (4), mientras que deben mejorar los mecanismos formales de relación entre los responsables de la actividad investigadora (2,5), los responsables de la planificación docente (3) y la Biblioteca para detectar necesidades y poner en marcha servicios.**
- **Se considera necesaria la definición de un plan estratégico de la Biblioteca (4,8) así como la definición de una política de innovación (4,4).**
- **La organización interna (4), el conocimiento de los principales procesos (5), los mecanismos de comunicación interna (4,4), los mecanismos de aseguramiento de la calidad (3,8) y la cualificación del personal de la Biblioteca (4,5) demuestran un alto nivel de profesionalidad que coincide con la satisfacción respecto a las expectativas previas profesionales (4), aunque debería mejorarse el plan de formación (3,75) y la política de personal (2,5), uno de los aspectos peor valorados.**
- **Los espacios y las instalaciones están bien valorados, con puntuaciones muy próximas al 4.**

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

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

Molt adequades	Adequades	Poc adequades	Inadequades
A	B	C	D

Con los indicadores proporcionados este CEE no se considera con información suficiente como valorar este indicador. En todo caso, hace las siguientes valoraciones basado en los datos disponibles.

VALORACIÓN

Disponibilidad de servicios:

- De los 13 indicadores propuestos, sólo se ofrecen datos de 6.
- El número de usuarios potenciales por trabajador de la Biblioteca es de 243 en la UAO (2004-2005), sensiblemente inferior al del SUC que es de 343. El incremento entre los cursos 2001-2002 y 2004-2005 es también inferior en la UAO que en el SUC (10,19% vs 22,86%).
- El presupuesto en adquisiciones por usuario potencial muestra un ligero incremento en la UAO (7,20 €) en comparación con el observado en el SBC (13,3 €) entre los cursos 2001-2002 y 2004-2005. Sin embargo, el presupuesto durante el curso 2004-2005 fue en la UAO de 28,75 € por usuario, claramente inferior al del SBC (58,97 €).
- Por otra parte, los usuarios por punto de lectura han bajado de 5 a 4 en la UAO durante los cursos 2001-2002 y 2004-2005, como consecuencia del descenso en el número de alumnos durante el periodo. En comparación, dicho indicador ha bajado también de 11 a 10, aproximadamente, en el SBC.
- El número de usuarios por ordenador de uso público han bajado de 110 a 101 en la UAO durante los cursos 2001-2002 y 2004-2005. En comparación, dicho indicador ha bajado también de 175 a 132, aproximadamente, en el SBC.
- La superficie en m² por usuario potencial ha pasado de 0,58 a 0,74 en la UAO durante los cursos 2001-2002 y 2004-2005. En comparación, dicho indicador ha pasado de 0,48 a 0,60 en el SBC.
- Estos tres últimos indicadores sitúan a la Biblioteca de la UAO en una posición claramente favorable frente al SBC, lo que parece estar bastante influido por el menor número de estudiantes y su reducción durante los cursos comparados.
- Por último, las horas de apertura semanales han pasado de 78 a 70 en la UAO entre los cursos 2001-2002 y 2004-2005, mientras que en el SBC ha pasado de 88 a 92. Es decir, mientras en el SBC hay una tendencia al incremento del horario en la UAO hay una tendencia a la reducción. Este CEE, sin embargo, considera que el horario actual de la Biblioteca de la UAO cubre adecuadamente las necesidades de los usuarios.

Uso de los servicios:

- De los 4 indicadores propuestos, no hay ninguno disponible por lo que este CAE no puede hacer ninguna valoración salvo la de la imposibilidad de su cálculo, lo que limita en gran medida a la Biblioteca de la UAO a la hora de hacer análisis de este aspecto tan importante como el uso que se hace de los servicios que ofrece.

Productivitat del sistema:

- De los 8 indicadores propuestos, sólo se ofrecen datos parciales de 2.
- El porcentaje de técnicos entre el personal de la Biblioteca ha crecido en la UAO un 40,35% entre los cursos 2001-2002 (0,57%) y 2004-2005 (0,80%), cuando estos valores han permanecido estables en el SBC (0,54% y 0,55%) es del 3,5%. Como ya se ha señalado con anterioridad esta cualificación del personal de la Biblioteca incorpora un valor añadido importante a la productividad de la misma.
- El número de horas de formación del personal de la Biblioteca, durante el curso 2004-2005 es de 20, similar al de la media del SBC, 24.
- No obstante, tampoco hay datos suficientes para valorar este apartado tan importante para cualquier sistema o institución.

Gestión de recursos:

- De los 4 indicadores propuestos, sólo se ofrecen datos parciales de 1.
- El porcentaje del presupuesto que la Universidad dedicado a la Biblioteca durante el curso 2004-2005 es del 3,5%, 0,5% inferior al que dedica el SBC (4%).
- Tampoco hay datos suficientes para valorar este apartado tan importante para cualquier sistema o institución.

Transformación del sistema:

- Del único indicador propuestos se ofrece información parcial.
- El porcentaje del presupuesto destinado a la adquisición de recursos electrónicos durante el curso 2004-2005 es del 0,07%, valor muy bajo si se compara con el del SBC (0,42%).
- El CEE considera que la UAO debe valorar seriamente su política de adquisición de equipamiento y recursos electrónicos, dada la importancia de los mismos para hacer frente a los retos que se avecinan.

• 6. Punts forts i febles

Vistos els indicadors i els resultats de les valoracions clau (6.1, 6.2, i 6.3), assenyalau els punts forts i febles més significatius i intenteu explicar la presència dels febles.

Puntos fuertes:

- Número de consultas y de prestamos en sala similar al del conjunto de las bibliotecas universitarias catalanas.
- Incremento de las adquisiciones de monografías en papel en los últimos años.
- Buen nivel de satisfacción con las instalaciones y servicios, especialmente con la competencia del personal y el trato recibido, tanto de los estudiantes como del profesorado.
- Buen nivel de satisfacción del personal de la biblioteca con las instalaciones, la organización interna y la cualificación del personal.
- Reciente actualización y adaptación de la Sala Multimedia.
- Integración de la Biblioteca en el CCUC.
- Número de usuarios potenciales por trabajador significativamente inferior que la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Número de usuarios potenciales por punto de lectura significativamente inferior que la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Número de usuarios potenciales por ordenador significativamente inferior que la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Superficie por usuario potencial significativamente superior que la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.

Puntos débiles:

- Número insuficiente de datos para los indicadores propuestos por las Guía y criterios de evaluación de AQU.
- Ausencia de un proceso sistemático y automatizado de recogida de datos lo que ocasiona la falta de valores en muchos de los indicadores.
- Prestamos por usuario y préstamo interbibliotecario bajos en relación con la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Número de horas de formación de usuarios bajo en relación con la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Número de suscripciones a revistas por investigador bajo en relación con la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Mecanismos formales de relación entre responsables institucionales de la planificación docente y de la actividad investigadora y la Biblioteca mejorables.
- Política de personal mejorable.
- Presupuesto de adquisiciones respecto usuarios potenciales inferior a la media del conjunto de Bibliotecas universitarias catalanas.
- Porcentaje del presupuesto que la Universidad destina a la Biblioteca significativamente inferior que la media del sistema de bibliotecas universitarias catalanas.
- Porcentaje del presupuesto que la Universidad destina a la recursos electrónicos significativamente inferior que la media del sistema de bibliotecas universitarias catalanas.

B. Autoavaluació del comitè extern

B.1. Considereu adequada la composició, l'experiència i el grau de formació dels membres del comitè extern?

La composición del CAE ha sido muy adecuada por su equilibrio, su experiencia y su grado de formación, tanto desde la perspectiva profesional como desde la perspectiva evaluadora. La presencia de una estudiante en el CAE ha sido valiosa como elemento de contraste desde la perspectiva del usuario.

La conjunción del CAE ha sido excelente desde el inicio, tanto en los aspectos de procedimiento como en el nivel de consenso en las percepciones y valoraciones. El trabajo de evaluación realizado ha supuesto por sí mismo un proceso de integración del propio Comité. No se ha producido ninguna disensión y aunque el Presidente ha coordinado generalmente las actuaciones en las audiencias, se puede catalogar de colectivo e integrador el trabajo realizado.

B.2. Quina valoració us mereixen el nivell d'acollida i la qualitat de les audiències?

El nivel de acogida y el trato dispensado al CAE ha sido excelente. Antes del inicio de la visita, los miembros del CEE fueron provistos, además del Autoinforme, del conjunto de evidencias utilizadas para la autoevaluación. En todo momento de la vista, este CEE se ha sentido muy bien atendido, facilitándosele cuanta información adicional solicitó para el desarrollo de sus funciones, gozando de un trato y de una amabilidad excelente. Por todo ello, el CEE quiere agradecer a la UAO y especialmente a las personas encargadas de la gestión de la fase externa las facilidades y el trato recibido.

La información obtenida en las audiencias ha sido cualitativamente valiosa. Sin embargo, algunas de ellas la representación fue algo corta, en especial la de usuarios estudiantes y la del profesorado. Las opiniones de dichos colectivos han sido, en todo caso, ampliamente complementadas con los resultados de las encuestas y otra información obtenida del Autoinforme y las evidencias.

Las audiencias con el CAI, los responsables institucionales y el personal de la Biblioteca fueron, sin embargo, ampliamente representativas e informativas.

B.3. Quina valoració us mereix el procés d'elaboració de l'informe extern?

El proceso de redacción del informe externo ha contado con las valoraciones de todos y cada uno de sus miembros. Siguiendo un guión preestablecido en la última sesión de la visita, cada miembro ha valorado cualitativa y cuantitativamente cada uno de los criterios de la Guía.

Como corresponde al procedimiento establecido por la Agencia, el Presidente ha integrado todas las valoraciones para redactar un borrador interno, que una vez sometido a consideración de todos los miembros del CAE para incorporar sus sugerencias –que han sido amplias y valiosas–, ha permitido la redacción del Borrador del Informe Externo. Dicho Informe ha sido remitido por el Presidente al CAI para su consideración. Una vez se reciban sus alegaciones, éstas serán valoradas por todos los miembros del CAE. De forma consensuada se aceptarán aquellas que se consideren adecuadas por el mismo. En todo caso, todas las alegaciones, las aceptadas y las no aceptadas por el CAE, figurarán como anexo al Informe Externo, contando las últimas con una valoración del CAE.

B.4. Valoració global del procés d'avaluació

En términos generales, el proceso de evaluación externa ha sido muy satisfactorio. Este CAE entiende que su valoración, expresada en este Informe, ha sido todo lo objetiva que las fuentes de información y evidencias disponibles han permitido. Quiere resaltar que, en general, las evidencias puestas a su disposición han sido numerosas.

La metodología propuesta ha sido adecuada. Cabría, sin embargo, resaltar la inconcreción de los indicadores a utilizar como referentes hasta iniciado el proceso de la visita, lo que, sin embargo, no ha sido óbice para la redacción del Informe.

Se sugiere para futuros procesos de evaluación o seguimiento establecer evidencias concretas para la justificación de la valoración de los indicadores de las diferentes dimensiones.

Este CAE ha resaltado durante la exposición oral del Informe preliminar la necesidad que este proceso de evaluación concluya en la definición de un Plan de Mejora bien documentado, en el que se establezcan con precisión los responsables de las acciones, la prioridad de las mismas, los recursos con los que contarán y, sobre todo, los indicadores de seguimiento. Ha resaltado, igualmente, la necesidad de institucionalización del Plan de Mejora y el establecimiento de medidas incentivadoras para y por el logro de los objetivos marcados.

Por último, este CAE valora muy positivamente el carácter transversal del proceso de evaluación de los SB de las Universidades catalanas. Sugiere la conveniencia de establecer también por la Agencia procesos consensuados, aunque claros, eficaces y eficientes, de seguimiento transversal y de incentivación para la institucionalización de los Planes de Mejora y su seguimiento interno por cada Institución.

1. Acta de tramesa de l'informe

SB avaluat: BIBLIOTECA
Universitat: ABAT OLIBA
Dates de visita: 29-30/10/2006
Data de tramesa de l'esborrany de l'informe externa al SB: 22/11/2006
Data de recepció dels comentaris de part del SB: 5/12/2006
Data definitiva de tramesa de l'informe al SB i AQU Catalunya: 13/12/2006

El president del comitè d'avaluació externa manifesta que aquesta documentació constitueix l'informe preliminar definitiu d'avaluació del Servei bibliotecari indicat anteriorment



Signatura: Manuel Barbancho Medina (en nombre del CAE)

Lloc i data: Córdoba, 13 de diciembre de 2006.

Alegaciones al Pre Informe de Evaluación Externa de la Biblioteca de la UAO

Después de haber distribuido el Pre Informe entre el personal de Biblioteca y los miembros del CAI, se convocó a todos sus miembros a una reunión el pasado 27 de noviembre de 2006. En esta reunión se pusieron en común todos aquellos aspectos del Pre Informe que considerábamos que no habían sido correctamente interpretados y/o explicados.

Este documento pretende recoger todas esos aspectos y hacerlos llegar al CAE para que los vuelvan a valorar antes de elaborar el Informe Externo definitivo.

El redactado entre comillas es tal como aparece en el Pre-Informe y en negrita es la modificación que solicitamos se realice de cara a la redacción del Informe Final.

Al final de cada modificación se incluye un vínculo a las evidencias que se aportan.

PÁG. 0

Universitat Abat Oliba

Nombre correcto: **Universitat Abat Oliba CEU**

A. INTRODUCCIÓ

A.3. Incidències

PÁG. 5 – 3r párrafo

“Muchas decisiones las adopta el Patronato de la Fundación a la que pertenece (San Pablo CEU)”
La UAO pertenece a la Fundació Privada Universitat Abat Oliba CEU. Mientras que la Universidad San Pablo CEU (Madrid) y la Universidad Cardenal Herrera CEU (Valencia) pertenecen a la Fundación Universitaria San Pablo CEU. Ambas fundaciones forman el Grupo CEU.

Para evitar errores de interpretación, sugerimos que se sustituya la denominación “Fundación Universitaria San Pablo CEU” por “Grupo CEU”

EVIDENCIA 1 -> Nota aclaratoria sobre la personalidad jurídica de la Universidad Abat Oliba CEU

1. LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT

1.1. El marc normatiu

PÁG. 10 – 4º punto

“Los estudiantes no tienen acceso a este servicio (PI)”

El servicio de préstamo interbibliotecario está dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria (profesores, alumnos y PAS).

EVIDENCIA 2 -> [Préstamo interbibliotecario](#)

1.2. La planificació estratègica

PÁG. 11 – 1r punto

“Debe, en primer lugar, resaltarse la coherencia con los objetivos y la misión de la ~~Fundación~~, a la que pertenece la UAO, el hecho de que la Planificación Estratégica de la misma sea definida por su Patronato para su implementación en todas las Universidades que a ella pertenecen”.

PÁG.11 – 2º punto

“El PE de la Fundación da un insuficiente tratamiento a las Bibliotecas”

La Planificació Estratègica es comú a les tres Universitats que pertencen al Grup CEU

EVIDENCIA 1 -> Nota aclaratoria sobre la personalitat jurídica de la Universitat Abat Oliba CEU

1.3 Cap a la transformació del SB

PÁG. 13 – 6º punto

“Solo dispone de dos terminales de uso público para consulta al catálogo, prioritariamente”

Una vez acabado de renovar el equipamiento de la Sala Multimedia/Autoaprendizaje, la Biblioteca cuenta con 13 terminales de uso público. Además, se están acabando las conexiones informáticas necesarias para que en la Sala de Investigadores/Aula Aranzadi se instalen dos terminales más. En total, serán 17 los terminales de uso público con los que contará la Biblioteca.

EVIDENCIA 3 -> Fotos Sala Multimedia

PÁG. 14 – 1r punto

“Es preciso que el personal asuma tareas nuevas (...): organización de los recursos docentes elaborados por el profesorado”

El personal de Biblioteca se encarga de toda la gestión del registro de documentos de investigación y docencia. Las instrucciones para proceder al registro de documentos docentes se encuentran dentro de la Intranet de la UAO (CampusNet).

EVIDENCIA 4 -> Registro de documentos

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

PÁG. 15 – 2º punto

“La UAO no tiene acceso a los recursos electrónicos del Consorcio, lo que supone una clara desventaja para los profesores y estudiantes de la Universidad”

De momento, la UAO no ha establecido ningún acuerdo con el CBUC para acceder a sus recursos electrónicos. Consideramos que los recursos electrónicos a los que tenemos acceso a través del Grupo CEU responden de una manera bastante exhaustiva a las necesidades de profesores y estudiantes. No obstante, se podrían complementar con los del CBUC de cara a futuros requerimientos informativos derivados de la actividad investigadora en la UAO.

EVIDENCIA 5 -> Tabla comparativa de los recursos accesibles a través del CBUC y a través del Grupo CEU

1. PUNTS FORTS I FEBLES

Puntos débiles:

PÁG. 17 – 5º punto

“Insuficiente conocimiento por parte de los órganos de gobierno de la UAO del cambio de modelo de biblioteca que implica la transformación el modelo educativo”

Después del proceso de evaluación, más que desconocimiento, los órganos de gobierno consideran que existen unas limitaciones (económicas, de espacios, etc.) para hacer un cambio total hacia el nuevo modelo de Biblioteca que demanda el EEES.

PÁG. 17 – 11º punto

“Los usuarios no pueden acceder a los recursos de Internet desde la Biblioteca”

Actualmente, los usuarios tiene a su disposición los 13 ordenadores de la Sala Multimedia/Autoaprendizaje (más los dos OPACs y los dos terminales que se instalaran en la Sala de Investigadores/Aula Aranzadi) desde los cuales pueden acceder a las bases de datos en línea y recursos Internet.

EVIDENCIA 6 -> Guía de la Biblioteca

Además, desde el pasado mes de octubre la UAO ha implementado la tecnología Wi-Fi en todas las instalaciones del Campus de Bellesguard, incluida la Biblioteca.
EVIDENCIA 7 -> Comunicado Departamento de Informática

2. EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ

2.2. En relació amb la recerca

PÁG. 21 – 5º punto

“Por otra parte, al no ser la UAO miembro del CBUC, ni los profesores ni los estudiantes tienen acceso a los recursos electrónicos del consorcio. Tampoco al Repositorio de tesis doctorales, artículos científicos y académicos y literatura gris”

Tenemos dudas sobre este punto: efectivamente, a los recursos electrónicos suscritos por las bibliotecas del CBUC (Biblioteca Digital de Catalunya) los profesores y alumnos de la UAO no tienen acceso pero tanto el repositorio de tesis doctorales (TDX) como el de artículos científicos, académicos y literatura gris (Recercat) son de libre acceso para cualquier usuario. Por ello, aunque la UAO no pertenezca al CBUC tiene acceso a ambos repositorios. Quizás el CAE se refiera a que la UAO participe en ambos programas pero el tema del acceso no creemos que sea un problema para los usuarios.

EVIDENCIA 8 -> Tdx i Recercat

PÁG. 22- 1r punto

“Sería también deseable alcanzar algún tipo de acuerdo con el CBUC que permitiera a profesores y estudiantes acceder al Repositorio de tesis, literatura gris y artículos científicos y académicos”

Idem

EVIDENCIA 8 -> Tdx i Recercat

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

PÁG. 23 – 5º punto

“Así como de facilitar el uso de ordenadores portátiles dentro de la Biblioteca”

PÁG. 24 – 1r punto

“Necesidad (...) de enchufes en las mesas para los portátiles (...), y Wi-Fi”

La UAO ha implementado la tecnología Wi-Fi en todas las instalaciones del Campus de Bellesguard, incluida la Biblioteca. Además se han instalado enchufes en las mesas de la Sala de Lectura de la Biblioteca. Con estas facilidades, el uso de ordenadores portátiles se ha incrementado notablemente.

EVIDENCIA 7 -> Comunicado Departamento de Informática

PÁG. 23 – 6º punto

“Realizar el préstamo a través de la web”

Suponemos que, en vez de recomendar *realizar el préstamo* a través de la web, el CAE se refiere a poder consultar el estado de los préstamos a través de Internet, así como de renovar los ejemplares prestados y hacer reservas.

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

PÁG. 25- 4º punto

“No obstante, de la información proporcionada no es posible para este CEE valorar ni el alcance ni los beneficios para la Biblioteca de la UAO de estas relaciones”

PÁG. 25-5º punto

“Este CEE tampoco tiene datos para valorar el alcance ni los beneficios de estas acciones”

El CAI desconoce qué evidencias se pueden aportar para demostrar los beneficios que nos reportan estas relaciones pero consideramos que, aunque a nuestra escala, deben ser similares que los que obtienen el resto de Universidades que forman parte de estas instituciones. De entre todas las entidades o instituciones a las que pertenecemos, y dejando a un lado CEUNET – Red de Bibliotecas CEU –, destacaríamos:

- **REBIUN:** En primer lugar, mayor visibilidad de la Biblioteca por su presencia en el catálogo colectivo de REBIUN. En segundo lugar, participación en un foro de debate y de intercambio de experiencias profesionales de alto nivel. Además, aprovechamiento de las acciones cooperativas que suponen un beneficio para los usuarios y el personal (licencia Web of Knowledge, acceso a materiales formativos, etc.)
- **CBUC:** en una primera fase, incremento de la visibilidad Biblioteca y de sus fondos por el hecho de aparecer en el Catálogo Colectivo identificado por sus propias siglas (UAO) en vez de figurar bajo las siglas UB. En una segunda fase, posibilidad de integrarnos en el Consorci como “miembro adscrito” participando de sus programas y servicios (Biblioteca Digital de Catalunya, Base de datos de sumarios, Préstamo In-situ, etc.)
- **ADLUG:** la participación en el grupo de usuarios del sistema Amicus nos permite conocer nuevas funcionalidades y mejoras del sistema, compartir experiencias y problemas técnicos con otras bibliotecas tanto nacionales como internacionales. Este es el primer año que participamos en el grupo.

4. EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

PÁG. 35 – 7º punto

“Sin embargo, sería deseable la incorporación de mecanismos específicos para medir el grado de satisfacción de los estudiantes con los aspectos docentes (planificaciones y recursos de las aulas virtuales) de las asignaturas.”

Necesitaríamos una explicación más detallada de este punto.

5. RECURSOS

5.2. Instal·lacions (i recursos materials)

PÁG. 39 – 3r punto

“En cuanto al equipamiento tecnológico, la Biblioteca sólo dispone de dos ordenadores para consulta y acceso al catálogo, no ofrece servicio de préstamo de portátiles y a juicio de los usuarios entrevistados el uso de los mismos en la Biblioteca presenta dificultades”

Como ya hemos comentado en otros apartados, actualmente, los usuarios tienen a su disposición los 13 ordenadores de la Sala Multimedia/Autoaprendizaje (más los dos OPACs y los dos terminales que se instalaran en la Sala de Investigadores/Aula Aranzadi) desde los cuales pueden acceder a las bases de datos en línea y recursos Internet. Además, desde el pasado mes de octubre la UAO ha implementado la tecnología Wi-Fi en todas las instalaciones del Campus de Bellesguard, incluida la Biblioteca, y ha instalado tomas eléctricas en las mesas de la Sala de Lectura.

PÁG. 39 – 4º punto

“La Sala Multimedia se utiliza fundamentalmente para el autoaprendizaje de idiomas”.

Esta afirmación no es correcta. La Sala Multimedia se ha reformado y ampliado para funcionar también como Aula de Autoaprendizaje de idiomas pero sin dejar de dar soporte a la actividad docente de los usuarios (consulta de Internet y bases de datos, realización de trabajos académicos con programas de Office, etc.)

EVIDENCIA 6 -> [Guía de la Biblioteca](#)