



Universitat  
Autònoma  
de Barcelona

**INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DEL  
SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

Doc. definitiu

Data: 18/06/2001

**INFORME FINAL D'AVALUACIÓ  
DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

**COMITÈ INTERN D'AVALUACIÓ  
SERVEI DE BIBLIOTEQUES-UAB**



## SUMARI

1.	INTRODUCCIÓ .....	3
	1.1. Programa d'avaluació	
	1.2. Composició dels Comitès d'avaluació interns	
	1.3. Estructura de l'informe final	
2.	VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ INTERNA.....	7
	2.1. Realització del Procés. Recull d'informació	
	2.2. Participació en la reflexió interna	
	2.3. Valoració del document d'autoinforme	
3.	VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ EXTERNA .....	9
	3.1. La Composició de la Comissió d'avaluació externa	
	3.2. Accions prèvies	
	3.3. La visita de la Comissió d'avaluació externa	
	3.4. L'informe de la Comissió d'avaluació externa	
4.	QUADRE RESUM DELS PRINCIPALS PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES I DE LES PROPOSTES DE MILLORA DELS INFORMES INTERN I EXTERN.....	12
	4.1. El Servei de Biblioteques i la seva integració en el marc de la UAB	
	4.2. Els processos i la comunicació	
	4.3. Els recursos	
	4.4. Els resultats	
5.	ACCIONS ESTRATÈGIQUES DE MILLORA.....	24

## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest document és l'*Informe final d'avaluació del Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona (SdB)*. Per a redactar-lo s'ha seguit la *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris* de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, tot ajustant-nos a les directrius i les pautes marcades. S'ha fet d'acord amb la confrontació de les valoracions aplegades en els informes resultants de les dues fases del procés: l'Informe d'avaluació interna, i l'Informe d'avaluació externa. L'*Informe final d'avaluació* és una part essencial on caldrà identificar els principals punts forts i febles i determinar les accions que cal emprendre per aprofundir els punts forts i resoldre o millorar els punts febles.

### 1.1 PROGRAMA D'AVALUACIÓ

El procés d'avaluació de l'SdB de la UAB, inscrit en l'avaluació transversal de les biblioteques de les universitats públiques catalanes, va començar el setembre de l'any 1999 i el període avaluat correspon als anys 1994, 1995, 1996, 1997 i 1998.

En primer lloc es va procedir a crear el Comitè Intern d'Avaluació de l'SdB (CAI) (febrer 1999), que va determinar el pla de comunicació i el calendari de treball i els comitès d'avaluació de cada biblioteca (setembre/octubre 99), formats per representants dels diferents estaments de la UAB en cada àmbit.

Els comitès d'avaluació de cada biblioteca van redactar un esborrany d'informe d'autoavaluació de la seva biblioteca, que van fer públic, seguint el pla de comunicació, mitjançant una versió electrònica penjada al web i una versió impresa que es va posar a disposició dels usuaris de les biblioteques per tal de recollir esmenes i comentaris. Un cop discutits els suggeriments rebuts es va elaborar l'informe definitiu de cada biblioteca, que va ser tramès al CAI i que es va difondre per les mateixes vies.

Prèviament i paral·lelament a aquest procés es van dur a terme les accions següents:

1. Enquestes de satisfacció dels usuaris del Servei: professorat, alumnes de tercer cicle i alumnes de 1r i 2n cicles.
2. Enquesta al personal d'administració i serveis (PAS) de l'SdB.
3. Recull de dades estadístiques per omplir les taules de cada biblioteca i les taules generals.

En segon lloc va elaborar-se l'esborrany de l'Informe d'autoavaluació de l'SdB tenint en compte els informes de cada biblioteca i analitzant les dades estadístiques proporcionades per les taules generals, l'enquesta sobre el grau de satisfacció del PAS i els resultats globals de l'enquesta sobre el grau de satisfacció dels usuaris. Tot seguint el pla de comunicació, l'esborrany es va difondre mitjançant el web de l'SdB i la consulta impresa a les biblioteques, i es van aplegar els comentaris de la comunitat universitària, que es van integrar en l'edició definitiva de l'Informe d'autoavaluació de l'SdB.

El mes de juny de 2000 va tenir lloc l'avaluació externa, basada en l'autoinforme citat, informació addicional que es va facilitar als membres de la Comissió d'Avaluació Externa, audiències programades amb els diferents estaments de la UAB i visites a les instal·lacions de l'SdB.

A final del mes de novembre es va rebre l'*Informe Final de la Comissió d'Avaluació Externa del Servei de Biblioteques de la UAB*.

Aquest document correspon a l'Informe final de l'SdB, resum i conclusions dels documents anteriors.

## **1.2 COMPOSICIÓ DELS COMITÈS D'AVALUACIÓ INTERNS**

La constitució dels diferents comitès i del comitè intern es va fer d'acord amb les indicacions de la *Guia*. Tot i que des del primer moment es va intentar comptar amb la participació activa dels estudiants en els diversos comitès, finalment aquesta participació no va ser efectiva, sobretot pel que fa al CAI.

## COMITÈ INTERN D'AVUACIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

M. Carme Picallo	vicerectora d'Investigació, presidenta
Joan Ramon Gómez	director del Servei de Biblioteques, secretari
Núria Balagué	subdirectora del Servei de Biblioteques
Àlvar Martínez	coordinador de biblioteca
Josep Santaló	coordinador de biblioteca
Mercè Bausili	membre de la Comissió General de Biblioteques
Montse Catafal	cap de biblioteca
Montse Mallorquí	cap de biblioteca

## COMITÈS INTERNS DE BIBLIOTEQUES

### BIBLIOTECA D'HUMANITATS

Marina Tomàs	Facultat de Ciències de l'Educació, presidenta
Sílvia Carrasco	Facultat de Filosofia i Lletres
Santiago Estaún	Facultat de Psicologia
Joan Fontcuberta	Facultat de Traducció i d'Interpretació
Maria Contijoch	administradora de Centre
M. Dolors Dilmé	cap de la Biblioteca
Montse Gutiérrez	bibliotecària
Anna López	auxiliar administrativa
Meritxell Gisbert	alumna, Fac. de Ciències de l'Educació
Laura Aguilar	alumna, Fac. de Filosofia i Lletres
Carles Sans	alumne, Fac. de Traducció i d'Interpretació

### BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

Àngel Rodríguez	coordinador de biblioteca, president
Esther Martí	administradora del Centre
Santiago Ramentol	vicedegà de la Facultat
Rosa Roma	alumna
Carme Besson	bibliotecària
Maravillas Castillo	auxiliar administrativa
M. Antònia Galceran	cap de la Biblioteca

### BIBLIOTECA DE CIÈNCIES I D'ENGINYERIES

Josep Santaló	coordinador de biblioteca, president
Roser Juan	administradora del Centre
Joan Sorribes	Escola Tècnica Superior d'Enginyeries
Marià Baig	Facultat de Ciències

Cristina Canal	alumna
Eugènia León	auxiliar administrativa
Montse Mallorquí	cap de la Biblioteca, secretària
Montse Monge	bibliotecària

### **BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS**

Salvador Cardús	coordinador de biblioteca, president
Glòria García	administradora del Centre
Joan Manel Abril	Facultat de Dret
Valeri Sorolla	Facultat de C. Econòmiques
Silvia Amblàs	alumna
Ramon Borrás	alumna
Christian Navarro	alumna
Marta Sanjosé	administrativa
Montse Catafal	cap de la Biblioteca
Elisa Campos	bibliotecària

### **BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA**

Elvira Torre	coordinadora de la Biblioteca, presidenta
Montserrat Balagueró	administradora del Centre
Jesús Piedrafita	Dept. de Patologia i de Producció Animals
Reyes Pla	Planta de Tecnologia dels Aliments
Moisès Alaminos	alumne
Cristina Andreu	bibliotecària
Anna Venancio	bibliotecària
Vicenç Allué	cap de la Biblioteca

### **BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL**

J.M. Martínez-Carrasco Pignatelli	coordinador de biblioteca, president
Anna Barragan	administradora del Centre
Gregori Guasp	Escola Universitària d'Informàtica
Albert Puig	Escola Universitària d'Estudis Empresarials
Antoni Castelló	alumne
M. Teresa Vives	auxiliar administrativa
Àngels Carles	cap de la Biblioteca

## HEMEROTECA GENERAL

Antoni Reig	coordinador de l' Hemeroteca General, president
Santiago Ramentol	vicedegà de serveis de la Fac. de C. de la Comunicació
Àngel Rodríguez	Departament de Comunicació Audiovisual i de Publicitat
Esther Martí	administradora de Centre
M. José Borràs	Cap de l' Hemeroteca General
Àngels López	bibliotecària
Montserrat Vicente	auxiliar administrativa
Rosa Romà	alumna

### 1.3 ESTRUCTURA DE L'INFORME FINAL

Per a la redacció d'aquest informe s'han seguit les instruccions contingudes a la *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris*. Després de la introducció es fa una valoració dels processos d'avaluació interns i extern i s'elabora una llista dels principals punts forts i punts febles que condueixen a propostes de millora emparades per accions concretes, a curt o a llarg terminis, dirigides a augmentar la qualitat dels serveis que s'ofereixen.

Les propostes de millora estan prioritzades i inclouen els àmbits encarregats de dur-les a terme, una temporalització i els indicadors d'acompliment necessaris per fer-ne l'avaluació continuada.

## 2. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ INTERNA

Es valora positivament el ritme, la freqüència i la metodologia de treball de les reunions del CAI. Es valora negativament la no-participació dels estudiants.

### 2.1. REALITZACIÓ DEL PROCÉS. RECULL D'INFORMACIÓ

La primera fase del procés d'avaluació interna va consistir en aplegar dades estadístiques per tal de poder omplir una sèrie de taules que servien com a complement per analitzar els diferents apartats de l'informe.

Malgrat l'extensa tradició de l'SdB en recollir dades, aquest procés va esdevenir extremament laboriós i de vegades difícil, ja que abastava més enllà de les dades habitualment disponibles a les biblioteques i calia localitzar informacions a altres àrees de la Universitat (alumnes, personal, economia i finances, etc.). De tota manera no sempre va ser possible aconseguir-les ja que no s'aplegaven de la mateixa manera que se'ns demanava, tot i l'excel·lent disponibilitat i desig de cooperació existents. La dificultat en recollir les dades fa necessària una definició més clara dels indicadors i estàndards de qualitat entre totes les universitats. Cal destacar que durant el mes de juliol de 2000 es va constituir un grup de treball en el si del CBUC amb aquest objectiu.

Paral·lelament es va anar treballant en aplegar les opinions dels diferents usuaris i del personal de l'SdB. Per això es va determinar d'elaborar enquestes. Es va comptar amb l'ajut d'una alumna en pràctiques de la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia i amb el de diferents sociòlegs d'aquesta facultat. Es va acordar dissenyar quatre models d'enquestes adaptats a les especificitats de les diferents tipologies d'usuaris: alumnes de 1r i 2n cicles, alumnes de 3r cicle, professors i PAS. El procés d'elaboració, especialment el d'aplegar les enquestes i la seva posterior anàlisi, també va esdevenir força laboriós.

La determinació de la mostra per a les enquestes, l'obtenció del nombre adequat de respostes i el posterior tractament van suposar una feina considerable per l'abast de la població a analitzar. Malgrat tot la valoració es considera molt positiva, tant pel que fa a la metodologia emprada com pels resultats obtinguts. Aquesta experiència serà de gran utilitat en el futur per tal de continuar aplegant les opinions dels nostres usuaris. Tot el procés de recollir opinions va ser molt ben valorat per la Comissió d'Avaluació Externa.

## **2.2. PARTICIPACIÓ EN LA REFLEXIÓ INTERNA**

El pla de comunicació va determinar una fase de recull de comentaris i/o suggeriments dels membres de la comunitat universitària sobre els informes d'avaluació de cada biblioteca i l'informe general. Malgrat l'extensa campanya de difusió per mitjans diferents, tal com la CAE expressa en el seu informe, la participació va ser força limitada. Aquest és un dels aspectes menys favorables de tot el procés.



## 2.3. VALORACIÓ DEL DOCUMENT D'AUTOINFORME

El CAI valora positivament el document de autoinforme malgrat les dificultats i la complexitat en aplegar dades i opinions, tal com abans s'ha esmentat. La coincidència amb el procés de certificació de la norma ISO 9002 va comportar que el procés s'iniciés més tard que a la resta d'universitats catalanes. Hauria estat positiu que es disposés de més temps per dur a terme una anàlisi més detallada del resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

L'Informe d'autoavaluació és un document extens, que conté la informació i les dades necessàries per a l'avaluació de l'SdB i el descriu, en general, amb prou detall. És un document crític que no dubta d'assenyalar els punts febles relacionats amb els serveis, els seu personal, les seves instal·lacions i les relacions tant amb el personal docent i investigador com amb els òrgans de govern de la UAB. Així ho posa de manifest l'informe de la CAE quan diu " *la Comissió d'Avaluació Externa valida el procés d'avaluació interna de l'SdB de la UAB i fa seves les valoracions contingudes a l'Informe d'autoavaluació... atès que l'SdB de la UAB ha obtingut recentment la certificació de qualitat europea ISO 9002... la valoració feta per la CAE només pot fer que complementar la que va emetre el mateix SdB, i cal que incideixi necessàriament en aspectes no sempre substantius, perquè la majoria de les deficiències ja han estat detectades en l'autoinforme d'una manera molt rigorosa*".

## 3. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ EXTERNA

### 3.1. LA COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ EXTERNA

La CAE l' han integrat els membres següents:

**Dr. Josep M. Terricabras**, catedràtic de Filosofia de la Universitat de Girona, que ha actuat com a president;

**Dra. María Pinto Molina**, catedràtica de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Granada;

**Francisco Javier de Jorge**, director dels Serveis Bibliotecaris de la Universitat Complutense de Madrid.

Voldríem fer constar que la composició de la CAE ha estat adequada i s'ha comptat amb experts dins del món de les biblioteques que han assegurat la professionalitat de l'avaluació externa. Així ha quedat demostrat ja que, malgrat disposar d'un període de temps molt curt per copsar la complexitat i peculiaritats d'un servei com l'SdB, els membres de la CAE han plasmat de forma irrefutable les fortaleses i mancances de l'SdB en coincidència quasi total amb l'informe d'autoavaluació del CAI.

### **3.2. ACCIONS PRÈVIES**

Es va establir un primer contacte entre els membres de la CAE i del CAI, la tarda abans d'iniciar les visites, que es valora positivament per part d'aquesta comissió.

### **3.3. LA VISITA DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ EXTERNA**

L'agenda de treball programada va ser densa i va suposar el desenvolupament d'una activitat intensa durant els dies 7 i 8 de juny.

La CAE havia estudiat l'informe del CAI de l'SdB de la UAB i va disposar de l'espai, la privacitat i els mitjans necessaris per al desenvolupament de les seves tasques així com de la informació addicional que va sol·licitar.

Durant la seva visita, la CAE va entrevistar-se amb els membres del CAI, va mantenir audiències amb els diferents agents implicats i va realitzar visites a les instal·lacions de l'SdB, tot dins un clima de cordialitat. Tot això queda reflectit en l'informe del CAE: "*La comunitat universitària en general aprecia la seva biblioteca i vol millorar-la des d'una perspectiva i un tarannà de col·laboració. Això es reflecteix en l'alt índex de participació que han tingut les audiències externes i internes que s'han realitzat. La CAE valora l'alt grau de satisfacció dels usuaris com el punt més fort de l'SdB*".

### **3.4. L'INFORME DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ EXTERNA**

Després d'estudiar la documentació que se'ls va facilitar, de les audiències i dels intercanvis amb els sectors implicats, el CAE va elaborar el seu informe, que va fer arribar a la Universitat a final de novembre.

Tot i aquesta tardança en la recepció de l'informe, la seva lectura ha posat de manifest que els membres de la CAE, amb la curta estada a la UAB, havien captat prou bé la problemàtica que se'ls volia transmetre.

#### **4. QUADRE RESUM DELS PRINCIPALS PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES I DE LES PROPOSTES DE MILLORA DELS INFORMES INTERN I EXTERN**

#### 4.1. EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES I LA SEVA INTEGRACIÓ EN EL MARC DE LA UAB

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides per la CAE; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa la CAE)			
ÀMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
<p><b>1.1. El Pla del sistema de biblioteques en el context del Pla estratègic de la institució</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'existència d'un sistema d'assegurament de la qualitat basat en la norma ISO 9002.</li> <li>- L'existència d'uns objectius generals com a marc de referència d'una política comuna per a totes les biblioteques que integren l'SdB.</li> <li>- La participació del personal de les biblioteques en l'elaboració dels objectius i la millora de la planificació del Servei .</li> <li>- Explicitació clara dels objectius que cal aconseguir cada any en un document a l'abast de tot el personal de la biblioteca.</li> <li>- La major part dels objectius, un cop assolits, queden consolidats com una forma d'actuació permanent.</li> <li>- El suport institucional a l'SdB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ No sempre els objectius estan ben definits o ben dimensionats i és difícil assolir-los.</li> <li>“ Alguns membres tenen un cert desconeixement dels objectius anuals de l'SdB.</li> <li>“ <b>Manca de pla estratègic formalitzat de llarg abast.</b></li> <li>“ <i>El procés d'avaluació sorgeix del voluntarisme i no compromet del tot els òrgans de govern. En certa manera condiona el grau de participació en el procés d'avaluació interna.</i></li> <li>“ <i>El director de l'SdB apareix com l'element integrador de l'execució de la política bibliotecària, però a causa de la seva connexió institucional amb l'equip de govern, és percebut amb cert distanciament pels agents implicats.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Fomentar la participació de tots els membres de l'SdB en la fixació d'objectius i delimitar-ne l'abast.</li> <li>“ <b>Incloure els objectius estratègics de l'SdB dins els futurs plans estratègics de la UAB.</b></li> <li>“ <i>Que els òrgans de govern impulsin el procés de planificació estratègica com a marc de referència per a l'excel·lència de l'SdB.</i></li> </ul>

INFORMES INTERN I EXTERN (en **negreta**, observacions compartides pel Comitè Extern; en *cursiva*, observacions que només fa el CE)

ÀMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
<p><b>1.2. La planificació docent i la seva relació amb l'SdB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es fa un buidatge de les bibliografies recomanades, que es comunica a les biblioteques, i seguiment de les novetats bibliogràfiques.</li> <li>- S'assoleix un percentatge de cobertura considerable en les bibliografies recomanades de què es disposa.</li> <li>- En algunes biblioteques hi ha la possibilitat de fer classes dins la mateixa biblioteca.</li> <li>- En algunes biblioteques hi ha la possibilitat d'accés als continguts de la biblioteca per mitjà de recursos informàtics i la seva explotació docent.</li> <li>- L'existència de les comissions d'usuaris.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Fons bibliogràfics: manca de recursos per comprar publicacions i dificultats d'actualització.</li> <li>“ Confusió de competències en l'adquisició de la bibliografia docent.</li> <li>“ Poques còpies de manuals i diccionaris segons el nombre d'estudiants.</li> <li>“ Dificultats per depurar el material bibliogràfic obsolet i actualitzar-lo adquirint més monografies destinades a docència i a recerca.</li> <li>♦ <b>Circuits de comunicació deficitaris entre els responsables de la docència i la biblioteca.</b></li> <li>“ <b>Implicació insuficient del personal docent en les activitats i planificació de la biblioteca.</b></li> <li>“ Sistema poc àgil per conèixer, en cada curs acadèmic, quina és la nova bibliografia recomanada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Que els òrgans de govern de la UAB estableixin els mecanismes pressupostaris necessaris per garantir que s'assoleixi l'increment anual recomanat per a les universitats espanyoles (1 volum per alumne i 10 volums per professor / docent / investigador) .</li> <li>“ Reconeixement acadèmic dels representants dels departaments i dels estudiants que participin en les comissions d'usuaris.</li> <li>“ Establir mecanismes per assegurar l'obtenció de les bibliografies recomanades: <i>crear protocols de recollida de necessitats docents i investigadores</i></li> </ul>

INFORMES INTERN I EXTERN (en **negreta**, observacions compartides pel Comitè Extern; en *cursiva*, observacions que només fa el CE)

<b>ÀMBIT</b>	<b>PUNTS FORTS</b>	<b>PUNTS FEBLES</b>	<b>PROPOSTES DE MILLORA</b>
<p><b>1.3. Planificació de la recerca i les relacions amb l'SdB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els serveis que ofereix la biblioteca digital a l'abast de tots els investigadors que, mitjançant les noves tecnologies, permeten l'accés immediat a cada vegada més recursos.</li> <li>- El servei d'obtenció d'articles: fotocòpia dels articles de publicacions periòdiques disponibles a la biblioteca i petició de fotocòpies d'articles, en l'àmbit intern, entre la resta de biblioteques de l'SdB.</li> <li>- Accés creixent a noves tecnologies de la informació: consulta a la xarxa de CD-ROM de l'SdB i a la xarxa local d'algunes biblioteques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-- Manca una estratègia global de comunicació entre les biblioteques i els responsables de les línies de recerca dels departaments.</li> <li>-- La insuficiència de pressupost dedicat a donar suport a la recerca en l'àmbit de les biblioteques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-- Articular mecanismes de difusió directa dels serveis que ofereix l'SdB als professors.</li> <li>-- Que els òrgans de govern de la UAB estableixin els mecanismes pressupostaris necessaris per garantir que s'assoleixi l'increment anual recomanat per a les universitats espanyoles (1 volum per alumne i 10 volums per professor / docent / investigador).</li> </ul>

INFORMES INTERN I EXTERN (en **negreta**, observacions compartides pel Comitè Extern; en *cursiva*, observacions que només fa el CE)

ÀMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
<p><b>1.4. Mecanismes de relació entre l'SdB i els seus usuaris</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'existència de comissions d'usuaris per a la seva funció reguladora del Servei.</li> <li>- La quantitat de mitjans i procediments per fer arribar la informació als destinataris.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ <b>Poca implicació d'alguns col·lectius representats a les comissions d'usuaris.</b></li> <li>“ La majoria d'usuaris desconeixen els mecanismes de comunicació amb les biblioteques.</li> <li>“ Els usuaris tenen un grau molt elevat de desconeixement dels objectius anuals de la biblioteca.</li> <li>“ Dificultats per comunicar als usuaris el potencial de la biblioteca.</li> <li>“ <i>Un petit sector del professorat denota un cert distanciament o desconeixement de l'activitat bibliotecària.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Reconeixement acadèmic dels representats dels departaments i dels estudiants que participin en les comissions d'usuaris.</li> <li>“ Augmentar la difusió de les activitats de les comissions d'usuaris de les biblioteques.</li> <li>“ <i>Mesures de dinamització i optimització de les comissions d'usuaris per fer-les més operatives i participatives.</i></li> <li>“ Augmentar la difusió dels objectius anuals de les biblioteques i de l'SdB.</li> <li>“ Articular mecanismes de difusió directa dels serveis que ofereix l'SdB.</li> </ul>



## 4.2. ELS PROCESSOS I LA COMUNICACIÓ

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
ÀMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
2.1. Organització	<p>- <b>Predisposició al canvi i a la millora contínua del personal, que s'ha adaptat molt bé a les noves tecnologies i als canvis organitzatius, amb tendència a l'especialització, però també a la plurifuncionalitat.</b></p> <p>- Organigrama definit i conegut, amb planificació i determinació de les feines.</p> <p>- Organització interna orientada a les necessitats dels usuaris.</p> <p>- Implicació i participació del personal en grups de treball i de millora.</p> <p>- <b>Canals de comunicació interna molt establerts.</b></p>	<p>•• Manca de personal informàtic, dins l'organigrama de l'SdB, dedicat en exclusiva al suport a la perifèria i a les aplicacions locals.</p> <p>•• <i>Inserció deficient del personal informàtic en l'organigrama.</i></p>	<p>•• Creació d'un SID (Servei d'Informàtica Distribuïda) específic per a l'SdB.</p> <p>•• <i>Dotar els SdB de la plantilla necessària de personal tècnic informàtic.</i></p>

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
<b>ÀMBIT</b>	<b>PUNTS FORTS</b>	<b>PUNTS FEBLES</b>	<b>PROPOSTES DE MILLORA</b>
<b>2.2. Els processos</b>	<p><b>- Els processos estan ben identificats i documentats, i existeixen mecanismes per al seu control i per fer-ne revisions periòdiques.</b></p> <p>- Aquests processos estan unificats i són els mateixos per a totes les biblioteques del Servei.</p> <p>- El nivell de coneixement general dels processos que té tot el personal.</p>	<p>“ L'estandardització de la documentació dels processos de treball és un sistema jove que està en ple procés de consolidació.</p> <p>“ <i>Articulació deficient del préstec a professors i investigadors.</i></p> <p>“ <i>Els alumnes perceben que l'actualització de les bibliografies, el nombre de materials de què disposen o els mecanismes de sol·licitud de bibliografia o de reclamació, són manifestament millorables.</i></p> <p>“ <i>Manca d'una política global d'adquisicions.</i></p>	<p>“ Consolidar l'estandardització dels processos.</p> <p>“ <i>Revisar la política de funcionament del Servei de Préstec.</i></p> <p>“ <i>Redactar una carta de col·leccions o un document programàtic que garanteixi la gestió adequada de la col·lecció en consonància amb els requeriments d'investigació i docència.</i></p>

### 4.3. ELS RECURSOS

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
AMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
3.1.1 El personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aprovació i la progressiva implementació de la plantilla teòrica.</li> <li>- <b>Plurifuncionalitat del personal (capacitat per dur a terme diferents funcions).</b></li> <li>- <b>Els perfils professionals per a cada lloc estan clarament definits.</b></li> <li>- <b>Motivació, disponibilitat i dedicació del personal.</b></li> <li>- <b>El personal de la biblioteca ha estat força ben qualificat.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Lentitud en l'aplicació de la plantilla teòrica.</li> <li>“ Manca de personal per iniciar nous projectes de gran abast.</li> <li>“ <b>Insuficiències de personal en algunes unitats.</b></li> <li>“ És molt complicat, i de vegades impossible, cobrir les absències temporals (absències per malalties o per exàmens). Tampoc no hi ha un mecanisme efectiu de substitució del personal en cas de baixes prolongades.</li> <li>“ <i>Baixa política retributiva en relació a la resta de l'Estat.</i></li> <li>“ <i>Desequilibri d'efectius entre els torns de tarda i de matí que no estan en relació amb la demanda de serveis.</i></li> <li>“ <i>Entre la plantilla es detecta un cert cansament causat per una falta aparent de valoració de la feina bibliotecària per part de les autoritats politicoacadèmiques, potser per manca de decisió política en assumptes bibliotecaris</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“ Fixació d'un calendari d'actuacions.</li> <li>“ Incrementar el personal.</li> <li>“ <b><i>Revisió de la relació de llocs de treball. En especial els complements de destinació i una nova oferta d'ocupació.</i></b></li> <li>“ <b><i>Accions per a la millora de la valoració del personal, en especial per part dels òrgans de gestió i de govern.</i></b></li> </ul>



INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
AMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
3.2. Instal·lacions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existència, en algunes biblioteques, d'espais diferenciats per cobrir les necessitats de diverses tipologies d'usuaris.</li> <li>- Punts de lectura suficients per als estudiants de 1r i 2n cicles en condicions lectives normals.</li> <li>- Adequació de les instal·lacions destinades al personal de la biblioteca.</li> <li>- Ús cada cop més estès de les xarxes de bases de dades en CD-ROM i dels recursos digitals.</li> <li>- S'han millorat força les instal·lacions estructurals i tecnològiques destinades tant als usuaris com al personal de la biblioteca.</li> <li>- L'increment progressiu de les bases de dades en xarxa i d'altres recursos informàtics compartits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultat per oferir espais suficients a la Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries.</li> <li>• Utilització de les biblioteques com a sales d'estudi.</li> <li>• Insuficients punts informàtics destinats a la consulta dels recursos electrònics.</li> <li>• Manca de punts de lectura amb connexió a la xarxa per treballar amb ordinadors portàtils.</li> <li>• Dificultat per oferir horaris més dilatats en èpoques d'exàmens.</li> <li>• Sorolls externs a causa de l'estructura de les instal·lacions i manca de silenci dels usuaris propiciada per la massificació.</li> <li>• Manca d'espai de dipòsit per encabir-hi els fons propis en algunes biblioteques.</li> <li>• Manca de ventilació i llum natural a les àrees de treball intern de la biblioteca de C. de la Comunicació i a la sala de 1r i 2n cicles de la Biblioteca de Ciències i Enginyeries.</li> <li>• Manca d'aire condicionat: en algunes biblioteques de manera absoluta i en altres, parcialment.</li> <li>• Dificultats informàtiques a les biblioteques de les unitats docents hospitalàries i a la Biblioteca Universitària de Sabadell.</li> <li>• Accés parcial als usuaris amb minusvalideses.</li> <li>• Ràpida obsolescència i requeriments constants de manteniment del parc informàtic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incloure en els futurs plans d'inversió els recursos necessaris d'infraestructura i equipaments de l'SdB.</li> <li>• <i>Replantejament de l'assignació pressupostària dels departaments. Per exemple, establir un cànon fix sobre projectes d'investigació i sobre el pressupost dels departaments, que serviria com a base per dotar la Biblioteca de fons suficients.</i></li> </ul>

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
AMBIT	PUNTS FORTS	PUNTS FEBLES	PROPOSTES DE MILLORA
3.2. Instal·lacions (continuació)		<p>“ Dificultat per oferir espais suficients a l’Hemeroteca General i a la Biblioteca de Ciències de la Comunicació.</p> <p>“ Endarreriment del trasllat de l’Hemeroteca General i la Biblioteca de Ciències de la Comunicació a les noves instal·lacions.</p> <p>“ Màquines fotocopiadores (empreses externes) que només funcionen amb monedes.</p> <p>“ <b>Revisió inadequada de les infraestructures en relació als nous hàbits d’estudi i els sistemes de cerca d’informació.</b></p> <p>“ <i>En certs àmbits, com per exemple en els serveis centrals, es requereix una nova dotació d’espais i una adequada remodelació en consonància amb el model organitzatiu i d’infraestructures que han estandarditzat les biblioteques d’àrea.</i></p> <p>“ <i>Dèficit financer que planteja problemes en el manteniment de les col·leccions, sobretot en investigació.</i></p>	<p>“ Obertura en el termini més curt possible de la nova biblioteca de la plaça Cívica.</p> <p>“ Mantenir contactes amb les empreses concessionàries i l’Àrea de Logística i de Medi Ambient perquè es duguin a terme millores en la prestació del Servei.</p>

#### 4. RESULTATS

INFORMES INTERN I EXTERN (en <b>negreta</b> , observacions compartides pel Comitè Extern; en <i>cursiva</i> , observacions que només fa el CE)			
<b>AMBIT</b>	<b>PUNTS FORTS</b>	<b>PUNTS FEBLES</b>	<b>PROPOSTES DE MILLORA</b>
	<p>- <i>Alt grau de satisfacció dels usuaris (funcionament, competència, tracte personalitzat)</i></p>	<p>“ <i>Desajustaments entre costos i prestació</i></p> <p>“ <i>Els recursos humans i materials no responen a les necessitats de l'SdB (especialment les col·leccions) a causa de l'estancament pressupostari.</i></p> <p>“ <i>Desequilibri entre la taxa d'ús i la taxa de préstec.</i></p>	<p>“ <i>Dotar l'SdB de fons addicionals per a l'adquisició de bibliografia per tal de reequilibrar les col·leccions.</i></p> <p>“ <i>Adoptar noves eines per a la docència en els sistemes integrats d'informació de la Biblioteca, amb especial atenció als dossiers electrònics.</i></p>

## 5. ACCIONS ESTRATÈGIQUES DE MILLORA



 <b>Universitat Autònoma de Barcelona</b>	<b>INFORME FINAL D'AVALUACIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES</b> <b>Accions estratègiques de millora</b>	Doc. definitiu
		Data: 18/06/2001

PROPOSTA DE MILLORA	PRIORITAT	RESPONSABILITAT	TERMINI
Elaborar un Pla estratègic del Servei de Biblioteques de la UAB	Alta	Direcció de l'SdB /òrgans de govern	Curt
Dotar l'SdB de la plantilla necessària de personal tècnic informàtic	Alta	Direcció de l'SdB /òrgans de govern	Curt
Revisar la plantilla teòrica de l'SdB per tal de preveure: a) Les exigències derivades d'implementar les noves tecnologies de la informació i de la comunicació ; b) Les modificacions necessàries en la relació de llocs de treball, en especial els complements de destinació, per tal de millorar la baixa política retributiva que presenta la plantilla en relació a la resta de l'Estat ; c) Nova oferta d'ocupacions, si escau. d) Una adequada definició del paper dels becaris.	Alta	Servei de Biblioteques/òrgans de govern	Curt
Establir els mecanismes pressupostaris necessaris per garantir el creixement anual de les col·leccions segons les normes i recomanacions espanyoles (REBIUN)	Alta	òrgans de govern	Mig
Redactar la política de gestió de les col·leccions que la garanteixi, en consonància amb els requeriments d'investigació i docència.	Mitja	Servei de Biblioteques	Mig
Assolir les dotacions d'espai necessàries per a la Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries, plaça Cívica i 3a planta de la Biblioteca d'Humanitats	Mitja	Direcció del SdB/òrgans de govern	Mig
Incrementar la col·laboració entre les biblioteques i els responsables docents i investigadors: departaments i centres.	Mitja	Servei de Biblioteques/òrgans de govern	Mig