



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya



Universitat Autònoma de Barcelona

Avaluació del Servei de Biblioteques de la UAB i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca

Informe extern

Servei bibliotecari: Servei de Biblioteques
Universitat: Universitat Autònoma de Barcelona
Data: 30 gener de 2007

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

A. Introducció

A.1. Composició del comitè

A.2. Objectiu de l'informe

A.3. Pla de treball. Incidències

A. Introducció

A.1. Composició del comitè

Els membres del Comitè d'Avaluació Extern (CAE), designats per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU) per avaluar el Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), han estat els següents:

- Joan Mateo Andrés, degà de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona. Ha actuat en concepte d'expert acadèmic i ha realitzat la funció de President del comitè.
- Joan Roca Rodó, de la Minnesota State University – Mankato, que ha actuat en concepte de professional relacionat amb el servei.
- Santi Roca Martín, Cap del Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i Estudis de la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha actuat com metodòleg .
- Albert Basart Company, recent graduat per la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona que ha actuat en qualitat d'usuari

A.2. Objectiu de l'informe

El present informe recull les conclusions del procés d'avaluació externa de la qualitat del Servei de Biblioteques de la UAB. L'objectiu d'aquest informe és ajudar a la biblioteca, i als propis òrgans gestors de la Universitat Autònoma de Barcelona, a millorar quant a la seva forma de gestionar la qualitat del servei i la seva activitat, mitjançant l'estudi de la documentació rebuda, el resultat de la visita i la pròpia reflexió interna del Comitè d'Avaluadors Externs. Tot això resultarà en la proposta de les pertinents accions de millora.

L'avaluació externa té com finalitat última servir de suport a la institució, facilitant, aclarint i dinamitzant el procés intern de reflexió del sistema bibliotecari de la Universitat respecte a la seva realitat, perquè pugui arribar a formular un conjunt d'accions de millora viables i en el qual tots els seus membres es sentin compromesos.

A.3. Pla de treball. Incidències

Els membres del CAE van rebre la comunicació del seu nomenament, juntament amb la documentació necessària per al desenvolupament de l'avaluació amb suficient antelació respecte a les jornades programades per a la visita a la biblioteca. El programa inicial de la mateixa va ser el següent

Dimarts 26 de setembre de 2006

- 9.00 - 10.00 h Rebuda i reunió amb l'equip de direcció del Servei de Biblioteques i responsables de la Universitat (Vicerectors d'Investigació, Estudis i Qualitat)
- 10.30 - 12.00 h Reunió amb el Comitè d'Avaluació Intern (CAI)
- 12.00 - 13.30 h Reunió equips directius departaments
- 13.30 - 15.30 h Dinar
- 15.30 - 17.00 h Reunió amb usuaris: professors
- 17.00 h Visita a les instal·lacions
- 19.00 - 20.00 h Sessió de treball del Comitè d'Avaluació Extern

Dimecres 27 de setembre de 2006

- 9.00 - 10.30 h Reunió amb personal de les biblioteques
- 10.30 - 12.00 h Reunió amb usuaris: estudiants
- 12.00 - 13.00 h Audiència pública
- 13.00 - 14.00 h Sessió de treball del Comitè d'Avaluació Extern: preparació de l'informe oral
- 14:00 - 14.30 h Informe oral preliminar del Comitè d'Avaluació Extern al Comitè d'Avaluació Intern
- 14.30 - 16.00 h Dinar Comitè d'Avaluació Extern i Comitè d'Avaluació Intern

El desenvolupament de la visita s'ha ajustat al programa establert. No va caldrà celebrar l'audiència pública programada atès que cap persona va sol·licitar assistir a l'esmentada reunió. A totes les audiències la informació aportada pels col·lectius entrevistats ha estat molt valuosa, i l'opinió d'aquests coincideix, a grans trets, amb les formulades en l'informe. Es constata la representativitat dels participants a les diferents reunions.

0. El procés d'avaluació interna

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

El CAE valora molt positivament el grau d'implicació i participació del Comitè d'Autoavaluació, així com la seva visió positiva del procés d'avaluació.

L'avaluació ha estat decidida, i assumida positivament, pel propi servei dins de la planificació general de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La composició del comitè d'avaluació intern concorda amb les directrius que figuren a la guia d'avaluació facilitada per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya i per tant aquesta, es adequada i representativa. La metodologia de treball ha estat correcta i els seus fruits així ho testifiquen. El treball ha estat professional, seriós i honest. Ha existit consens en l'elaboració de l'autoinforme i la majoria de les persones entrevistades comparteixen el contingut del mateix. Així mateix, el comitè d'avaluació intern i els responsables institucionals entrevistats confien en la millora que pot suposar el procés d'avaluació i l'articulació de les propostes de millora que se'n formulin.

Així doncs, el procés d'avaluació interna conduït pel CAI, globalment pot ser qualificat com molt positiu tant pel rigor en el compliment de cadascun dels apartats de la Guia facilitada com pel fet que la majoria de les afirmacions formulades pel CAI en cadascun dels apartats que configuren l'informe, es recolzen en evidències sòlides i ben fonamentades: s'han realitzat esforços de recollida d'informació amb la finalitat d'aportar dades sistemàtiques al procediment d'autoavaluació, ja que en l'informe s'annexen les taules de dades estadístiques i indicadors que proposa la guia d'avaluació i durant la visita es va poder examinar i contrastar bona part de les evidències disponibles.

En general, l'informe d'autoavaluació és clar i concís i la majoria dels apartats han estat tractats amb profunditat. L'informe és equilibrat ja que no és ni molt "autocomplaent" ni excessivament autocrític.

No obstant això en el procés realitzat detectem algunes fortaleeses i alguns aspectes a millorar que estimem oportú posar de manifest.

PUNTS FORTS

- La constitució i operativa del CAI, que ha actuat amb una gran voluntat i resolució per vèncer les dificultats trobades, principalment pel que fa a la elaboració de dades i indicadors donada la poca concreció terminològica que oferia la guia
- La rigurositat de l'anàlisi basat, sempre que ha estat possible, en evidències sòlides i ben fonamentades
- L'actitud positiva de la comunitat universitària en general i del personal del Servei en particular, en relació al procés d'avaluació.
- La inclusió clara de punts febles, punts forts i propostes de millora a l'autoinforme

- La implicació dels òrgans de govern de la UAB en el procés d'avaluació de la Biblioteca
- El suport al CAI per part de l'Oficina de Planificació i Qualitat de la UAB quan s'ha requerit

PUNTS FEBLES

- La baixa participació dels diferents membres de la comunitat universitària en relació al procés d'autoavaluació malgrat la dedicació esmerçada pel CAI per fomentar-la i per difondre tot allò relatiu al procés en les seves diferents fases
- La dificultat per documentar determinats indicadors proposats a la guia, ja sigui per la poca adequació d'aquests a l'objecte avaluat o per la manca de directrius clares o de formulació concisa de l'indicador en qüestió
- El no haver tingut més en consideració els resultats dels processos d'avaluació del Servei de Biblioteques efectuats anteriorment així com les propostes de millora derivades dels mateixos
- L'articulació de plans de millora específics o la formulació de propostes de millora viables vinculades als resultats del procés esmentat a l'anterior punt

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
	X		

COMENTARI

És evident l'existència d'un conjunt de documents normatius que s'ajusten perfectament a les necessitats pròpies del Servei. Així tenim que els Estatuts del 2003 de la Universitat mencionen explícitament el Servei de Biblioteques i que com a conseqüència del canvi estatutari s'ha produït una actualització de tots els altres documents significatius de caràcter normatiu que afecten a la Universitat, com són el Reglament (modificat 2003), la Normativa de Préstec (modificada el 2005) i la Carta de Serveis que és modificada de forma periòdica, tenint prevista en esborrany la d' aquest any.

Per la seva continua actualització i pels continguts expressats en els esmentats documents entenem que el seu grau d'adequació i utilitat en relació amb els objectius i les funcions del S.B., és clarament favorable.

Les evidències aportades en l'autoinforme són suficients i les valorem també positivament. Quant a les propostes de millora les considerem correctes i ben orientades, encara que entenem que caldrà cercar més sistemes que l'expressat en termes de "disposar del recull informatiu fàcilment localitzable" per a superar la manca de coneixement de la normativa per part dels usuaris.

1.2. La planificació estratègica

És adequat el pla estratègic del SB?

Molt favorable	Favorable	Poc favorable	Gens favorable
A	B	C	D

COMENTARI

Considerem com a molt positiu el fet mateix de la existència d'un Pla estratègic consensuat del SB. La Biblioteca té una cultura perfectament arrelada de funcionament per objectius i conseqüentment el seu treball es veu afavorit per l'existència documental d'un conjunt ordenat de principis que orientin gran part dels processos bàsics.

Avalen com a evidència d'aquestes afirmacions, el seguiment per part del servei dels principis ISO que garanteixen que el nivell d'assoliment dels objectius establerts responen als estàndards de qualitat fixats. Amb tot, el pla estratègic pateix d'algunes mancances que comprometen la seva projecció de futur com és la total absència d'objectius emmarcats en la nova realitat que suposa l'EEES.

Cal afegir també, que la sensació general és que la planificació estratègica no ha disposat del suport econòmic necessari per assolir part dels objectius establerts en el Pla i més encara pensant en les noves necessitats derivades de l'EEES. Tal com assenyala el propi informe intern, l'impacte ha estat especialment significatiu en el baix assoliment d'alguns objectius del Pla relacionats amb estructures i equipaments o amb recursos humans.

Ha estat justament aquesta manca de finançament que ens ha inclinat a considerar com a poc favorable la planificació estratègica. No és pot acceptar com a positiva qualsevol proposta que no vagi acompanyada dels corresponents recursos per a fer-la possible.

Quant a les propostes les trobem ben orientades i considerem com a la més prioritària l'encaminada a incloure en el proper Pla 2007-2010 de la Universitat la planificació del paper a desenvolupar pel SB en el conjunt de mesures adreçades a garantir la implantació de l'EEES.

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	

COMENTARI

És per a nosaltres molt evident els esforços esmerçats en el conjunt del SB per a tractar d'adaptar els espais a les noves necessitats marcades per l'EEES. On ha estat possible ja s'ha iniciat la preparació de les noves propostes d'espais especialment preparats per el treball individual i en grup. Amb tot és palès, que no totes les biblioteques del SB tenen aquesta capacitat d'adaptació. En algun cas caldria actuacions molt contundents per fer-ho possible i no estem segurs de que existeixi la voluntat de procedir de forma immediata a la seva transformació.

Un altre dels àmbits on també tenim dubtes de la seva capacitat de transformació és tot el que fa referència a la integració funcional del serveis bibliotecaris amb els informàtics. La proposta CRAI encara està molt llunyana en la planificació de la UAB. I caldria concretar àmbits d'actuació conjunta per tal de afavorir les noves necessitats d'aprenentatge.

Finalment també entenem que falla el factor humà, en el sentit de que una part important del professorat, no està per la tasca d'implicar-se activament en el procés d'adaptació a l'EEES, resultant molt baixa la seva col·laboració amb el SB per tal d'orientar de forma deguda i eficient el procés de canvi.

Per aquestes raons, novament ens hem sentit inclinats a tornar a qualificar de forma poc favorable la capacitat real de transformació del SB i ha de quedar clar que entenem que no és tant per incapacitat interna del servei o dels seus responsables, sinó per la manca de col·laboració i implicació real des d'altres àmbits significatius de la UAB.

Valorem molt positivament les propostes de millora expressades pel CAI i recolzem molt especialment aquelles adreçades a l'elaboració d'un pla integral en el que des de tots els àmbits rellevants dins de la UAB, es plantegi i s'especifiqui les actuacions a realitzar de forma urgent i a curt termini en el context específic del SB. Postposar aquest tipus d'actuació ho considerariem un gran error de caràcter estratègic que podria comprometre greument la pròpia qualitat del servei.

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	X	B		C		D	

COMENTARI

Les relacions entre el SB i el CBUC estan perfectament establertes i son percebudes com a molt positives per part de tots els professionals vinculats amb la Biblioteca. L'esforç del Consorci ha estat decisiu per a la creació de la Biblioteca Digital de Catalunya que ha posat a l'abast dels col·lectius professionals universitaris un nombre important de recursos impossibles d'assolir de forma individual.

En aquests moments s'està treballant en un pla de renovació dels sistemes informàtics de gestió del catàleg dels fons bibliotecaris dels diferents SB i de la Biblioteca Nacional de Catalunya, amb tot el que això suposa de millora en els serveis a l'abast dels usuaris.

Amb tot encara es troba feble el recolzament del CBUC en termes d'ajuda en la transformació del SB en CRAI en formació teòrica i contractació de recursos electrònics. També es troba a faltar suport decidit per part de la Generalitat de Catalunya en el complicat procés de transformació dels serveis bibliotecaris universitaris i també capacitat de treball mancomunat per part de les diferents universitats.

Tot i això valorem com a molt positiu aquest tipus d'iniciativa i considerem també que la relació específica i particular del SB de la UAB amb el CEBUC es molt favorable.

A banda recolzem plenament les propostes de millora del CAI molt especialment la que fa referència a la necessitat de coordinar-se amb altres consorcis europeus o ens similars, molt especialment aquells procedents de països amb un alt grau de desenvolupament bibliotecari.

1. Punts forts i febles

PUNTS FORTS

- Existència documentada d'un marc normatiu públic, de fàcil accés i adequat a les necessitats dels usuaris.
- Suport al compliment del Reglament del SB per part de les autoritats acadèmiques.
- Existència documental d'un pla estratègic.
- Capacitat de treball per objectius del personal i alt grau d'implicació en l'elaboració i en la implantació.
- Capacitat de transformació del personal del servei i d'adaptació a les noves necessitats.
- Positiva relació del SB amb el CBUC
- Alt nivell de desenvolupament del Sb en termes digitals gràcies al treball consorciat.

PUNTS FEBLES

- Baix coneixement de la normativa per part dels usuaris.
- Falta d'actualització de la normativa. Necessitat d'adequació al nou marc educatiu derivat de les directrius de l'EEES.
- Manca de recursos humans, econòmics i d'equipaments
- Indefinició institucional respecte del paper del SB en el marc de l'EEES.
- Manca de definició de les noves necessitats derivades del nou marc educatiu.
- Baixa implicació de gran part del professorat en la definició de les noves necessitats.
- Falta de compromís del CBUC en la transformació dels SB en CRAI

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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARI

En opinió del CAE l'adequació del SB al procés d'ensenyament i aprenentatge és adequat però força millorable quant a la seva relació amb el professorat i estudiants. Tanmateix, els espais de treball estan saturats i caldrà crear-ne molts de nous i continuar adaptant els que ja existeixen a les necessitats del nou EEES. Només algunes biblioteques estan preparades per adreçar aquestes necessitats. Les evidències aportades són moltes i demostren la quantitat de serveis que s'ofereixen així com la relació continuada i de servei entre el SB i la Universitat que inclou la continuació de bibliotecaris temàtics, una gran oferta de sessions de formació, suport a la bibliografia recomanada, confluència en la prestació de serveis de la biblioteca i dels serveis informàtics, i una col·laboració estable i contínua amb el professorat.

El CAE creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI són molt adequades per enfortir la implicació de la biblioteca en el suport a la docència i autoaprenentatge dins del nou model de l'EEES.

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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARI

Les evidències presentades demostren que hi ha un nivell adequat de suport a la recerca. El SB de la UAB ha donat un fort impuls per millorar l'accés als seus recursos i serveis a través del web de la biblioteca. Cal destacar l'increment espectacular dels recursos i serveis d'informació, especialment electrònics, que faciliten en gran manera el treball investigador i de recerca, ja sigui mitjançant l'adquisició local o consorciada a través del CBUC.

El CAE creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI, sobretot en relació a la millora dels canals de comunicació entre biblioteca i PDI, són molt adequades per enfortir la implicació de la biblioteca en el suport a la recerca i del personal investigador.

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 <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>	D <input type="checkbox"/>

COMENTARI

Les evidències presentades en aquest apartat demostren que el SB ha assolit un nivell molt satisfactori quant a l'adequació de l'impuls i orientació de la biblioteca digital, que va ser definida com element essencial dins del Pla Estratègic 2003-2006 del SB i figura també en el Pla Director de la UAB. Han augmentat molt significativament els continguts, s'ha facilitat l'accés remot a l'usuari, i s'han creat dipòsits digitals de consulta que permeten recollir, preservar i difondre els documents científics propis de la UAB.

El CAE creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI en aquest apartat, especialment les relacionades amb impulsar la formació del PDI i l'execució del Pla de marketing, són molt adequades per enfortir la implantació de la biblioteca digital i l'ús de les TIC a tots els àmbits acadèmics.

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	X	C		D	

COMENTARI

Les evidències presentades en aquest apartat demostren que el SB de la UAB ha assolit un nivell satisfactori quant a l'adequació de la política de cooperació i innovació del SB. La majoria d'iniciatives on ha participat el SB ha significat un augment molt considerable dels recursos electrònics disponibles. Les iniciatives de cooperació s'han desenvolupat en nivells de projectes europeus, en l'àmbit estatal amb REBIUN, nacional amb CBUC, i local dins de l'entorn de la Universitat.

El CAE recolza bàsicament les propostes de millora proposades pel CAI especialment les orientades a millorar la connexió entre el SB i els serveis informàtics i també els nivells de cooperació i innovació dins de la Universitat i en el marc de projectes relacionats amb l'EEES

2. Punts forts i febles

PUNTS FORTS

- El pla estratègic de la Universitat quant a la direcció a seguir davant el nou EEES encara no està prou definit, potser degut als canvis en l'equip de gestió durant els darrers anys, cosa que crea un buit a l'hora de definir el paper del SB dins del marc de la Universitat i considerar la biblioteca com un servei clau de suport a la docència i la recerca.
- El mateix fet que el SB estigui a punt de començar un nou pla estratègic ofereix una gran oportunitat de posicionar-se com a líder dins de la Universitat per implementar el model CRAI i fer la transició dels valors i rols tradicionals de la biblioteca als serveis innovadors i recursos de suport als nous sistemes de docència i aprenentatge.
- Les entrevistes del CAE amb professors i estudiants han confirmat que hi ha un alt grau de satisfacció dels usuaris amb els serveis que ofereix el personal del SB. Tanmateix, sembla que els professors no tenen gaire clar quins seran els canvis que portarà el model CRAI o com treballaran amb el SB.
- La biblioteca ha mantingut un paper de lideratge dins de la Universitat en quant a la continuada renovació de les biblioteques del campus amb espais multifuncionals per a l'estudi en grup (Humanitats, Comunicació i Hemeroteca), tot i que queden algunes en condicions molt poc adequades (Ciències i Sabadell) per a les necessitats dels estudiants d'avui i dintre del nou EEES.
- El professorat valora molt positivament tot el suport que reben del SB quant a l'adquisició de fons recomanats, la relació amb els bibliotecaris, suport a la bibliografia recomanada, sessions de formació, serveis de préstec, i l'accés als recursos electrònics.
- El SB ha potenciat l'evolució de la biblioteca digital reconeixent el seu impacte en tota la comunitat universitària. En els darrers cinc anys hi ha hagut un increment molt significatiu, tant en quantitat com en qualitat dels recursos d'informació especialitzats gràcies a la compra consorciada amb el CBUC. El web del SB ofereix tots els recursos per a la recerca als quals té accés el PDI de la UAB.
- El professorat coneix el ventall de recursos que el SB ofereix per donar suport al seu treball de docència i de recerca i valora molt positivament la dedicació i professionalitat del personal del SB per facilitar recursos i serveis. Tanmateix, els investigadors solen desenvolupar la seva activitat "recercaire" dins del marc del seus propis grups de recerca que els faciliten els recursos necessaris finançats per partides pressupostàries pròpies.

- Durant aquest període hi ha hagut un increment substancial en els usos dels serveis bibliotecaris per part dels usuaris de 3rd cicle i PDI. Algunes de les biblioteques ofereixen un servei de Difusió Selectiva de la Informació segons el perfil de cada usuari, així com subscripció als Butlletins de Sumaris del CBUC.
- Per a la difusió de la recerca el SB compta amb les bases de dades del CBUC com el TDX, que recull tesis digitals a text complet, i el RECERCAT, que vol recollir tota la producció científica de les biblioteques catalanes.
- El servei de préstec i d'obtenció de documents gaudeix d'un funcionament àgil i sense cost directe als professors i facilita l'accés a tota mena de recursos propis i d'altres universitats.
- Augment considerable en l'adquisició de recursos d'informació digital, sobretot de publicacions en sèrie i de llibres electrònics, especialment a través del CBUC, Fundació Biblioteca Josep Laporte, o a través de la xarxa de REBIUN.
- Participació en el marc del CBUC en el dipòsit institucional cooperatiu RECERCAT, a la base de dades TDX de tesis doctorals, a la base de dades de sumaris electrònics del CBUC, i desenvolupament continu del lloc web de la biblioteca com a portal principal d'accés a totes les col·leccions digitals de la UAB.
- La integració de col·leccions en el catàleg de la biblioteca, la posada en funcionament d'un nou metacercador i un gestor d'enllaços permetran les cerques conjuntes a la majoria de recursos.
- Participació del SB de la UAB en el marc de la xarxa estatal REBIUN i del consorci CBUC, potenciant els diferents dipòsits electrònics creats com TDX i RECERCAT.
- S'ha remodelat totalment la Intranet del SB, s'han dissenyat i posat en funcionament bases de dades específiques per a la gestió del sistema de qualitat i s'han creat nous formularis electrònics per millorar la interactivitat amb els usuaris.

PUNTS FEBLES

- El mateix autoinforme comenta que la col·laboració entre el personal bibliotecari i el PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge ha de ser estreta i no sempre ho és tant com seria desitjable. De cara a l'adaptació de la Universitat al nou EEES i per tal d'implementar el model CRAI serà imprescindible millorar aquesta col·laboració.
- El pla estratègic de la Universitat quant a la direcció a seguir davant el nou EEES encara no està prou definit, potser degut als canvis en l'equip de gestió durant els darrers anys, cosa que crea un buit a l'hora de definir el paper del SB dins del marc de la Universitat i considerar la biblioteca com un servei clau de suport a la docència i la recerca.
- Les Comissions d'Usuaris són poc utilitzades com a medi de relació entre el SB i els departaments i alguns professors membres d'alguna d'aquestes Comissions es queixaven que no es convoquen prou sovint o que no són gaire ben aprofitades. Caldrà renovar el paper de les Comissions d'Usuaris o potser trobar nous mecanismes per establir relacions més àgils entre els responsables de la planificació docent i el SB.
- Caldrà seguir renovant els espais físics de les biblioteques que no ofereixen sales per al treball en grup i individuals que seran molt necessàries per donar suport a l'ensenyament i autoaprenentatge dins del nou EEES.
- Els estudiants i alguns professors voldrien un grau de suport a la bibliografia bàsica que ofereixi més exemplars de les lectures recomanades per totes les titulacions. Caldria analitzar si alguns d'aquests materials es podrien oferir en suport electrònic per facilitar-ne l'accés en format digital.
- L'autoinforme del CAI senyala que manca una estratègia global de comunicació entre les biblioteques i els responsables de les línies de recerca dels departaments. Serà necessari establir mecanismes formals de relació i coordinació de la biblioteca amb departaments, instituts, grups de recerca, per tal d'adequar els serveis a les seves necessitats.
- El desenvolupament de serveis a mida i personalitzats per al professorat ofereix noves oportunitats d'ajustar-se més directament a les necessitats de recerca del professorat investigador.
-
- El canvi de sistema d'automatització a través del CBUC presentarà noves eines i tecnologies per millorar la personalització de serveis i demanarà més formació per part del personal del SB. Els nous programaris de gestió de la biblioteca digital (metacercadors i gestor d'enllaços) facilitaran l'accés als recursos però

caldrà millorar el coneixement i la difusió entre el personal del SB i potenciar els coneixements dels docents i l'alfabetització informacional dels usuaris.

- La implantació del model de Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) com a espai de concentració de recursos i implementació de nous serveis demanarà una transformació continuada del SB amb estreta col·laboració amb altres plataformes del campus.
- Sembla que hi ha una desconexió, a nivell institucional, entre el SB i els serveis informàtics que demana millora per tal de facilitar una millor integració dels projectes capdavanters de cooperació i innovació al servei de la docència i l'aprenentatge.
- El CAE no va trobar evidència de l'existència d'un grup de treball formalitzat i estable, no necessàriament a la biblioteca, per fer el seguiment dels projectes d'innovació i col·laboració de la Universitat.
- El propi autoinforme esmenta la necessitat de millorar els nivells de cooperació i innovació dins de la Universitat i també en el marc de projectes relacionats amb l'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
	X		

COMENTARI

Bàsicament el nivell organitzatiu del SB es correcte. Te un organigrama perfectament establert, es clar i equilibrat es troba disponible a la intranet i és, consegüentment, pràcticament conegut per tots.

Les unitats funcionen de forma autònoma i gaudeixen d'una alt nivell de flexibilitat i capacitat d'adaptació al seus entorns. Possiblement derivat del procés ISO que és va aplicar, els responsables i les responsabilitats dels processos clau estan ben definits.

En general i per totes aquestes raons i per les impressions extretes de les entrevistes el CAE valora com adequat el nivell d'organització del SB en funció dels seus objectius.

Tot i això cal esmentar la preocupació creixent entre el personal de la Biblioteca per la falta de revisió dels nivells i del dimensionament de la plantilla. També és palès l'abús de la presència de becaris per a la realització de tasques pròpies dels professionals i que el doten d'un cert nivell de precarietat que pot arribar a comprometre la qualitat del servei. Finalment cal assenyalar la necessitat d'iniciar un procés de remodelació del sistema organitzatiu per tal d'adaptar-se a la nova realitat digital.

El CAE recolza plenament les mesures de millora expressades pel informe intern, molt especialment les que afecten als elements expressats en el paràgraf anterior.

Cal afegir que les evidències aportades pell CAI son molt plausibles i que confrontades a les impressions extretes de les entrevistes mantingudes pel CAE queden totalment corroborades.

3.2. Processos del SB

Són adequats els processos del SB?

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

COMENTARI

Tal com ja avançàvem en l'apartat anterior un tret clar del SB es la claredat i la eficàcia del seu sistema procesual. La implantació de la ISO 9001 l'any 2000, ha facilitat el disseny d'un mapa de processos que garanteix la possibilitat de revisar de forma sistemàtica la qualitat del funcionament del servei i posteriors enquestes realitzades l'any 2005, confirmen la bondat del sistema.

Les evidències aportades són de gran validesa i confirmen amb contundència les anteriors afirmacions, a banda, la informació obtinguda pel CAE mitjançant les diverses entrevistes mantingudes avalen novament la qualitat del sistema de processos i la seva eficiència en l'anàlisi i control dels processos de qualitat.

El CAE recolza l'única proposta de millora, encara que la considera menor en el sentit de que no compromet la qualitat global d'aquest apartat i valora com a molt adequat el nivell d'adequació dels processos del SB.

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

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

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Inadequat
A	B	C	D

COMENTARI

Formalment els mecanismes de participació i de comunicació del SB estan ben establerts, són altament representatius i garanteixen adequadament el dret a la participació.

Tot i això a l'hora de la pràctica no acaben de funcionar. Així les comissions d'usuaris son poc conegudes i la participació dels usuaris en les diferents comissions es francament molt escassa.

Possiblement aquestes comissions participen de la relaxació general que viuen les universitats, en les que s'observa com, en la majoria dels òrgans de representació, l'entusiasme per la participació és molt baix.

Tot i això creiem que s'han d'arbitrar mesures per incrementar l'eficàcia dels sistemes de comunicació i d'implicació per tal de subsanar aquestes mancances.

Amb tot el CAE considera que el SB ha treballat de forma correcte aquests aspectes en el sentit de resoldre solventment l'establiment dels mecanismes que garanteixin la comunicació i la participació i és per això que valora positivament aquest apartat, assenyalant que la gestió ha estat l'adequada, però insta al servei a dinamitzar amb més intensitat accions que facin realment operatiu el dret a la participació.

Valorem també positivament les evidències aportades i recolzem les mesures de millora proposades, molt especialment aquelles adreçades a dinamitzar els processos de participació dels diferents col·lectius.

3. Punts forts i febles

PUNTS FORTS

- Organigrama ben establert, amb responsabilitats perfectament identificades i definides i conegut per la majoria.
- Alt nivell de autonomia, flexibilitat i capacitat d'adaptació de les unitats.
- Alt nivell d'identificació dels principals processos.
- Bona capacitat de la gestió dels processos per integrar les demandes dels usuaris.
- Alt nivell d'adequació de l'estructura i les funcions de la Comissió de Biblioteca de la Universitat.
- Bon nivell general dels mecanismes de comunicació amb els diferents col·lectius.

PUNTS FEBLES

- Manca de revisió dels nivells i dels dimensionament de la plantilla que no s'ha realitzat en els darrers 6 anys.
- Excessiu nombre de becaris, executant tasques professionals, que introdueixen en el sistema un greu perill de precarietat i de reducció en la qualitat del servei.
- Creixent necessitat del sistema organitzatiu d'introduir mesures per adaptar-se a la nova cultura de funcionament derivada de la digitalització.
- Dificultats del sistema de comunicació en la identificació d'alguns tipus d'usuaris.
- Escassa participació de professors i estudiants en les diferents comissions que afecten al SB, amb tot el que suposa de enfebliment del sistema de representació.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARI

L'estructura i organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat del Servei de Biblioteques de la UAB són molt adequats i estables i estan molt consolidats.

La seva política de qualitat es basa en els principis d'orientació a l'usuari, la millora continua i els compromisos amb la Qualitat entesa, aquesta, en sentit ampli.

En els darrers anys, la biblioteca de la Universitat ha obtingut la Certificació ISO 9001:2000 i la certificació de Qualitat emesa per la ANECA.

A més, el Servei té elaborat un pla estratègic i disposa d'una carta de serveis i ha elaborat mapes de processos, manuals de qualitat i altres instruments de gestió i seguiment que donen evidència del grau de compromís amb l'assegurament de la qualitat.

Finalment esmentar com un element positiu i dinamitzador del sistema de qualitat intern, la creació del Comitè de Qualitat format per tots els caps de biblioteca, la cap de la UTP i la sots-directora del Servei, que actua com a responsable de qualitat.

El CAE valora positivament les evidències aportades en aquest apartat i recolza les propostes de millora del CAI. També cal afegir que valora com a molt adequades l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat.

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

COMENTARI

El Servei de Biblioteques ha dissenyat o programat diversos mecanismes i instruments per a afavorir el seguiment de les propostes de millora i aquests són adequats i pertinents tot i que la majoria d'ells deriven del procés de seguiment de la Certificació ISO 9001:2000.

Amb tot també destaquem el seguiment i l'articulació de propostes de millora que es desprenen dels estudi de l'evolució dels principals indicadors, de les enquestes de satisfacció dels usuaris i del sistema per obtenir queixes i suggeriments en relació al servei.

El CAE valora positivament el conjunt d'evidències aportades en aquest apartat i recolza les propostes de millora recollides en l'informe intern, molt especialment les orientades a dinamitzar una major implicació dels usuaris en els processos d'assegurament de la qualitat i en la millora de la difusió de l'activitat i els resultats del Servei. Conseqüentment el CAE valora com a adequats els mecanismes de seguiment dels plans de millora.

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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARI

El SB utilitza un ampli ventall d'instruments per a detectar l'opinió i conèixer el grau de satisfacció dels seus usuaris: enquestes de satisfacció que es recullen amb una certa periodicitat des de fa temps, entrevistes personalitzades a través de *Focus Groups* per cobrir necessitats ocasionals, mecanismes de recollida de suggeriments i queixes a través de formularis electrònics, enquestes d'avaluació de cursos impartits a usuaris, fulls de suggeriments per l'adquisició de bibliografia, i per descomptat, l'atenció *in situ* als usuaris.

Es pot concloure que, tot i que no sempre s'obté un nivell alt o acceptable de participació, els mecanismes per conèixer les expectatives, les necessitats i la satisfacció dels usuaris són adequats i que el Servei de Biblioteques està plenament implicat en el disseny, desenvolupament i avaluació d'aquests.

Per la qualitat de les evidències aportades i per la valoració feta pel CAI considerem com a adequats els mecanismes establerts per conèixer la satisfacció dels usuaris. A banda auest Comitè Extern recolza les mesures de millora proposades pel CAI.

4. Punts forts i febles

PUNTS FORTS

- El reconeixement extern de la gestió i dels mecanismes d'assegurament de la qualitat (Certificats ISO 9001:2000, certificació ANECA, etc.)
- Els mitjans i canals de comunicació interna.
- El personal del Servei de Biblioteques té una clara orientació a la millora del servei a partir de les necessitats dels usuaris.
- La creació d'un Comitè de Qualitat que vetlla per garantir l'establiment del pla de qualitat i fer un seguiment dels mecanismes interns de qualitat.
- La implicació de les diferents biblioteques i del seu personal en els processos de seguiment de la millora del Servei.
- La documentació de tots els processos que es duen a terme en el sí del Servei de Biblioteques que permet, entre altres, valorar el grau d'assoliment dels objectius programats i fer-ne les pertinents correccions.
- La recollida i sistematització d'indicadors relacionats amb els processos de qualitat que permet fer-ne un seguiment acurat de l'activitat del servei.
- Disposar d'eines ben dissenyades i rigoroses per conèixer la satisfacció dels usuaris i el fet que aquestes estan consolidades i integrades en la dinàmica del Servei.
- Posar en marxa accions de millora derivades de l'anàlisi de les enquestes i altres mecanismes de recollida de la percepció dels usuaris.
- La mesura de la satisfacció dels usuaris i el sistema per obtenir suggeriments i reclamacions d'usuaris estan inserits dins del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001 donant consistència a tot el sistema de qualitat del Servei

PUNTS FEBLES

- L'encaix del pla de qualitat del Servei de Biblioteques en el marc general de la política de qualitat de la Universitat Autònoma per tal de facilitar l'execució de les millores
- La manca d'un procediment que permeti fer un seguiment pormenoritzat de les propostes de millora derivades de processos d'avaluació efectuats amb anterioritat o de les conclusions que es desprenen dels sistemes de reconeixement extern
- No fer-ne prou difusió de l'activitat i dels resultats del Servei en l'àmbit de la Qualitat adreçat a la comunitat universitària en general i als usuaris de la biblioteca en particular
- La escassa implicació dels usuaris en els processos d'assegurament de la qualitat.
- La baixa incidència en tècniques adreçades a obtenir la percepció dels usuaris en relació a situacions o actuacions concretes: *focus groups*, entrevistes puntuals, etc.
- La baixa sistematització i periodicitat de les enquestes de satisfacció als usuaris

- La baixa participació dels usuaris en l'ús dels mecanismes de percepció i satisfacció que el Servei posa al seu abast
- El poc coneixement que tenen els usuaris dels sistemes per a formular queixes i suggeriments.
- La poca difusió dels mecanismes que els usuaris tenen al seu abast per expressar la seva opinió, o fer suggeriments o queixes.

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	<input type="text"/>	B	X	C	<input type="text"/>	D	<input type="text"/>

COMENTARI

El CAE creu que els recursos humans de què disposa el SB de la UAB són suficients i molt adequats, amb una plantilla de personal molt professionalitzada i qualificada que ha hagut d'anar actualitzant les seves competències degut a la gran expansió de la biblioteca digital i els reptes del nou model d'aprenentatge. La tipologia del personal respon a les necessitats de les biblioteques i existeixen plans de formació continuada.

El CAE considera que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI en aquest apartat, en particular les que fan referència a les necessitats d'adaptació del personal i de formació del bibliotecari temàtic, són molt adequades per la millora dels recursos humans del SB.

5.2. Instal·lacions

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	<input type="text"/>	B	X	C	<input type="text"/>	D	<input type="text"/>

1. .

COMENTARI

La diversitat en la infraestructura de les biblioteques fa difícil una valoració global homogènia en aquest apartat però, en general, els espais i les instal·lacions que el SB posa a l'abast dels usuaris de la UAB són adequats, funcionals, confortables, i accessibles, a excepció de la Biblioteca de Ciències que contrasta pel seu espai poc funcional i gens adaptat a les necessitats del nou EEES.

El CAE creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI en aquest apartat són molt encertades per la millora dels espais i instal·lacions, especialment la de realitzar els objectius pendents sobre infraestructures.

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	C	D

COMENTARI

Els fons que el SB posa a l'abast dels usuaris són adequats a les seves necessitats. Els canvis més significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni són: el volum de compres de monografies en paper ha augmentat en aquest quinquenni gràcies als ajuts extraordinaris per la compra de fons bibliogràfic que han aconseguit assolir el milió de volums; la redacció del Pla General de la Col·lecció que ha definit la política de desenvolupament de la col·lecció; i l'augment i consolidació de la biblioteca digital.

El CAE valora positivament les evidències aportades i creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI en aquest apartat, especialment les que fan referència a millorar la col·laboració amb les facultats i millorar la difusió, són molt encertades per la millora dels fons. També valora com a adequats a les seves necessitats els fons que el SB posa a l'abast dels usuaris.

5.4. Pressupost

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

Molt satisfactoris	Satisfactoris	Poc satisfactoris	Gens satisfactoris
A	B	C	D

COMENTARI

El pressupost del SB de la UAB és adequat a les seves necessitats. En els darrers cinc anys hi ha hagut un augment del pressupost del SB que ha passat de ser el 4,12% del pressupost total de la Universitat el 2001 al 4,52% el 2005 i supera per damunt del 3,11% de la mitjana de les universitats catalanes. La despesa en adquisicions per usuari es considera adequada.

El CAE valora positivament la informació i evidències aportades en aquest apartat i creu que les propostes de millora suggerides per l'autoinforme del CAI en aquest apartat són adequades per millorar el funcionament dels pressupostos del SB.

5. Punts forts i febles.

PUNTS FORTS

- Existeix un organigrama definit i ben conegut pel personal. La biblioteca té una plantilla qualificada, amb una gran dedicació professional, clarament orientada als usuaris. Els llocs de treball es cobreixen amb personal del nivell professional adequat.
- La política de personal i els mecanismes d'avaluació i promoció de personal existents a les biblioteques són els mateixos que per la resta del PAS de la UAB.
- Els espais dedicats a biblioteques a la UAB han augmentat, tot i que a vegades s'han hagut d'adaptar espais existents poc adients per les funcions de la biblioteca. Els resultats de les enquestes de satisfacció d'usuaris del 2004 donava una bona puntuació a les instal·lacions del SB.
- S'han anat adaptant les biblioteques per tal de crear espais dedicats al treball individual i en grup i s'han eliminat barreres arquitectòniques a les més antigues.
- Destaca la qualitat de les instal·lacions de nova construcció, com la Biblioteca d'Humanitats o la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, amb espais funcionals, ergonòmics i ben dissenyats que ja estan plenament adaptats a les necessitats de l'EEES.
- El SB ofereix equipaments informàtics actualitzats i un ampli horari d'obertura.
- Com assenyala l'autoinforme, en línies generals, existeix una col·lecció de monografies que cobreix adequadament les necessitats de la docència i la recerca. Tanmateix, la despesa que fan els departaments en fons bibliogràfics varia molt d'un departament a un altre.
- Els indicadors d'ús (préstec i consultes electròniques) i el nivell de satisfacció d'estudiants i professors confirmen que els fons de les biblioteques són adequats a les necessitats dels usuaris.
- Gràcies a la política agressiva d'adquisició de monografies, l'indicador monografies/usuaris potencials ha anat pujant gradualment en aquest quinquenni (de 16 a 21).
- L'indicador revistes vives/professor en els darrers cinc anys ha pujat un 53% degut a l'augment de revistes electròniques a través de la compra consorciada.
- Tot i que existeix una política d'inversions que cobreix correctament les necessitats de la comunitat universitària, cal remarcar que el pressupost per a

fons bibliogràfic a la UAB és descentralitzat. El Vicerectorat d'Investigació dedica una partida pressupostària especial per a la compra de bibliografia bàsica i a aquests diners es distribueixen entre els departaments i les biblioteques.

- L'adquisició de les publicacions periòdiques es troba bàsicament centralitzada i s'ha mantingut una creixent inversió en aquest tema. Les actuacions del pla renovi bàsic d'equipament informàtic són assumides centralitzadament per la Universitat.

PUNTS FEBLES

- Les recomanacions del darrer Pla estratègic del SB sobre recursos humans demanaven una revisió de la plantilla teòrica i també d'altres objectius que no han pogut fer-se realitat.
- Caldria renovar el pla de formació permanent de la plantilla. Hi ha una certa insatisfacció amb els continguts i la dificultat d'accés als cursos de formació per part del personal de base, especialment dels qui són a biblioteques amb poc personal.
- Caldria revisar el paper dels becaris dins del SB i si hi ha una utilització excessiva de per a cobrir mancances de personal contractat, s'hauria de solventar.
- Existeixen diversos mecanismes per a conèixer la implicació, motivació i satisfacció del personal del SB però no hi ha estratègies formals ben definides.
- Hi ha una gran desigualtat entre les biblioteques de nova creació o renovades recentment i d'altres amb instal·lacions i mobiliari que no estan gens adaptats al nou entorn educatiu i de recerca i que caldrà seguir transformant. La Biblioteca de Ciències destaca com a necessitat urgent a renovar.
- Les deficiències en el servei de reprografia tenen un impacte negatiu en la percepció i ús del SB per part dels estudiants i caldria contemplar possibles mesures per millorar-ho.
- Caldrà adreçar els problemes identificats en l'autoinforme del CAI: la necessitat de tenir més sales de treball, la sobreocupació durant èpoques d'exàmens, climatització deficient, problemes de robatoris i accés, i retolació universal actualitzada.
- Els processos de decisió sobre l'adquisició dels fons són raonablement àgils però potser no suficientment coneguts per part del professorat.

- El SB acusa una certa dificultat en conèixer amb suficient antelació la nova bibliografia recomanada.
- El SB depèn dels ajuts extraordinaris per a la compra de bibliografia docent i de fons documental i de vegades les partides de despesa no s'adapten a les necessitats pròpies de les unitats que la fan.
- La col·lecció té un creixement irregular ja que no es disposa d'un pressupost finalista. La descentralització de pressupostos de la UAB fa que les biblioteques tinguin poca capacitat decisòria a l'hora de les adquisicions bibliogràfiques, ja que normalment són els departaments que financen la despesa els que decideixen el què es compra. Caldria analitzar la conveniència d'establir criteris globals en l'assignació de pressupostos per fons bibliogràfics.

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

COMENTARI

Les dades i indicadors facilitats per AQU referents a la prestació de serveis i el volum d'activitat són la principal font d'evidències per a aquest apartat. L'evolució que presenten les dades del Servei de Biblioteques de la UAB coincideix amb les impressions extretes durant la visita del CAE, per bé que les dades facilitades permeten, a més a més, comparar la situació del Servei amb la resta de serveis bibliotecaris de les universitats participants en el procés d'avaluació. El fet que el CAI no pogués disposar d'aquests referents durant l'elaboració de l'autoinforme és la causa de què no hagin valorat els primers indicadors de l'apartat, els que fan referència a l'ús dels serveis.

Ús dels serveis

Les dades sobre les entrades físiques a les biblioteques de la UAB i els indicadors d'entrades per usuari potencials són molt positives al llarg del darrer quinquenni, sobretot si les posem en relació amb les dades agregades de tot el sistema universitari català. Les dades són també positives pel que fa a les entrades a la biblioteca digital. Sorpren però, en aquest punt, que s'incrementin algunes dades com les visites al web, cerques efectuades o articles descarregats, però que des de 2003 hi hagi un descens (lleu) de les consultes al catàleg.

Les dades que fan referència al nombre de préstecs per usuari potencial són positives pel que fa al seu volum, per bé que la evolució al llarg dels cinc anys mostra un clar descens, tendència que no és compartida pel conjunt de la resta de biblioteques.

Pel que fa a les consultes es segueix un patró de davallada en els fons en paper i increment molt important dels digitals. La valoració de la resta de serveis com ara el préstec interbibliotecari, o la disposició d'espais per al treball dels alumnes és també clarament positiva, sempre en relació amb la resta de serveis bibliotecaris avaluats.

Creiem que mereix un comentari a part l'evolució d'algunes dades en els darrers 2 anys del quinquenni. Des de 2003 s'observen descensos en dades com *entrades a la biblioteca*, *préstecs domiciliaris* o *assistents a cursos de formació*. Aquest descens

s'explica en bona part pel canvi de paradigma en la utilització dels recursos dels darrers anys, encara que pensem que no seria convenient que es mantingués aquest descens en ús dels serveis "tradicionals".

Formació d'usuaris

Els referents de què disposem sobre la formació d'usuaris mostren com es redueixen el nombre de cursos i hores de formació, però en canvi augmenten considerablement el nombre d'assistents als cursos de formació. Cal dir però que aquest augment finalitza l'any 2003, a partir del qual es redueix lleugerament. El CAE valora molt positivament iniciatives de formació com el curs "Vine a Conèixer la Biblioteca", però caldria potser un major esforç en una generalització d'aquestes iniciatives per augmentar-ne l'abast, i a la vegada aconseguir dades sobre la tipologia d'usuaris que rep la formació.

Fons

Els referents assenyalen una tendència positiva pel que fa a la relació entre disponibilitat de fons, tant de monografies com de revistes, amb els usuaris potencials. La relació és molt positiva en el cas dels fons de la Biblioteca Digital. Les dades del Servei de Biblioteques de la UAB estan en aquest apartat en la mateixa línia que les de la resta de serveis bibliotecaris, fins i tot per damunt pel que fa a provisió de revistes.

Propostes de millora

Respecte les propostes de millora apuntades per l'autoinforme, valorem especialment les encaminades a replantejar algunes de les funcions tradicionals de la biblioteca, i a potenciar els usos dels serveis que encaminin el Servei de Biblioteques cap a un centre per a l'aprenentatge i la recerca. També creiem que és prioritari augmentar l'oferta formativa i millorar l'impacte d'aquesta sobre l'usuari.

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	B	C	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARI

Les evidències obtingudes en les audiències durant la visita, i les enquestes de satisfacció efectuades durant el quinquenni que aporta l'autoinforme han dut al CAE a valorar com a "Molt adequat" el nivell de satisfacció dels usuaris i el personal en relació amb les expectatives dels responsables del Servei de Biblioteques.

En relació amb l'alumnat i el professorat

El règim de serveis és molt ben valorat per la comunitat d'usuaris del Servei de Biblioteques, sense diferències significatives entre la valoració que en fan els diferents grups d'usuaris (alumnes de 1r i 2n cicles, alumnes de 3r cicle i professors). En aquest sentit coincideixen en assenyalar el servei de reprografia com el menys eficient.

Pel que fa a la satisfacció amb les instal·lacions, per bé que en general és notable, cal dir que no totes les biblioteques reuneixen les mateixes condicions, i els usuaris de les biblioteques amb instal·lacions menys adequades han plantejat la necessitat de millores i fins i tot de noves instal·lacions.

La satisfacció amb les prestacions rebudes per part del personal del Servei de Biblioteques i amb els fons de les col·leccions en paper i digitals és també molt alta. Les dades sobre la disponibilitat de fons comentades en el punt 6.1 d'aquest capítol recolzen la valoració positiva que en fan els usuaris, destacant-ne sobretot els fons de la Biblioteca Digital. En aquest punt volem assenyalar també la bona valoració que tota la comunitat fa del personal de les biblioteques.

Aquest punt sobre prestacions rebudes és però on s'observa una major diferència de satisfacció entre els alumnes de 1r i 2n cicles i la resta d'usuaris, ja que el personal docent i investigador, potser per un major coneixement dels serveis, en valora millor les prestacions i la disponibilitat.

Hi ha coincidència en assenyalar el desenvolupament de competències d'informació i documentació com l'aspecte menys satisfactori dels valorats en aquest capítol. L'impacte en l'aprenentatge que té actualment el Servei de Biblioteques és insuficient, i la millora passa probablement per una potenciació de la formació d'usuaris i una més estreta cooperació entre personal bibliotecari i professorat.

Tot i la dificultat per obtenir evidències referents a la contribució de la biblioteca en l'aprenentatge autònom, tant el personal de la biblioteca com els usuaris l'assenyalen

com a millorable, sobretot de cara a l'alumnat de 1r any. De totes maneres una millora en aquest sentit és complicada sense un canvi en els mètodes docents.

En relació amb el personal del SB

Les dades de què es disposen sobre la satisfacció del personal del Servei de Biblioteques són escasses. Tal i com exposa l'informe intern, l'esperit del personal respecte la institució i la pròpia situació laboral és positiva. Les condicions i el règim de treball són valorats com a adequats pel personal, encara que es reclama una revisió dels perfils professionals adaptats a la nova realitat del Servei. Les principals queixes sobre la situació laboral del personal és la manca de promoció i millores laborals.

El personal del Servei de Biblioteques mostra un alt grau de compromís amb la institució i els seus reptes de transformació. Cal destacar la implicació amb el compliment dels objectius marcats i la cultura de qualitat que ha adoptat el personal en els darrers anys. El personal mostra satisfacció envers la institució i la gestió dels responsables del SB, per bé que també assenyala mancances en la plantilla (falta de flexibilitat, falta de suport informàtic), que en determinats moments poden comportar una saturació o frustració del propi personal.

Propostes de millora

Les propostes de millora aportades per l'informe intern estan encaminades a aconseguir un apropament major entre el Servei de Biblioteques i l'usuari, que ha de revertir finalment en un augment de la satisfacció pels serveis prestats per la biblioteca. Des del CAE pensem que aquest apropament (estimular la comunicació amb l'usuari i la seva participació) ha de ser especialment orientat a l'estudiant de 1r i 2n cicles, de manera que hi hagi el màxim d'equilibri entre la satisfacció mostrada pels diferents tipologies d'usuari.

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 X	C	D

COMENTARI

En aquest darrer apartat, les úniques evidències de que es disposen són les dades que han aportat els diferents serveis bibliotecaris al llarg del procés. Cal dir que en alguns dels punts a valorar ens hem trobat amb una manca de dades equiparables que ens permetés valorar l'evolució del Servei de Biblioteques amb la resta del Sistema Universitari Català.

Pel que fa a la disponibilitat dels serveis, indicadors de referència com el *cost total SB / usuaris potencials (UP)* o el *cost de personal / UP* mostren lleugers augments respecte el quinquenni anterior, i estan en la línia del conjunt de serveis bibliotecaris avaluats. Com ja assenyala l'informe intern, l'indicador *UP / personal SB* és el que augmenta més significativament, degut al baix increment del número de personal. Finalment l'indicador *cost d'adquisicions / UP* és el que ha evolucionat més positivament, equiparant-se amb la resta de serveis bibliotecaris, i millorant notablement en relació amb el quinquenni 1995-1999.

Els indicadors sobre l'eficiència en l'ús dels serveis vénen condicionats per l'augment notable del pressupost assignat al Servei de Biblioteques o *cost total del SB*. Així tant la relació entre *cost total SB / entrades* com la relació *cost total SB / préstecs* presenten un increment sostingut del cost, tant durant el quinquenni com en comparació amb el quinquenni anterior. L'increment del cost per entrada és compartit per la resta de serveis de biblioteques, en canvi el nombre de préstecs és una dada que augmenta en el conjunt de SB i que disminueix en les biblioteques de la UAB. L'increment en l'ús de recursos electrònics pot ser una explicació a aquest fet.

L'eficiència en la productivitat del sistema decreix, segons els indicadors de referència proposats en la guia, al llarg del quinquenni, encara que augmenta respecte el quinquenni anterior en *entrades / cost de personal* i *préstecs / personal SB*. De nou aquests indicadors estan condicionats pel canvi de comportament en l'ús dels serveis. Segurament el descens més destacat el trobem en l'indicador *consultes en sala / personal SB*, un indicador però que per manca de dades no podem comparar amb la resta dels sistemes bibliotecaris, degut a les dificultats per comptabilitzar les consultes en sala.

La gestió dels recursos al llarg del quinquenni ha sofert només petites variacions, no diferint gaire de la distribució dels pressupostos que es dugué a terme durant el

quinquenni 1995-1999. Els percentatges del pressupost destinats a personal, adquisicions i altres costos es mantenen bastant estables al llarg del període. Val la pena destacar un increment del percentatge destinat a adquisicions en l'exercici 2005.

Finalment, en referència a la transformació del Servei de Biblioteques per adaptar-se als requeriments del nou Espai Europeu, l'indicador *cost biblioteca digital / cost adquisicions* mostra com l'esforç realitzat en aquest sentit en els darrers 5 anys és molt important. El Servei de Biblioteques de la UAB està en la línia del conjunt de biblioteques valuades, que han situat el percentatge del cost d'adquisicions d'informació electrònica vora el 50% del cost total d'adquisicions l'any 2005.

Propostes de millora

La proposta de millora de l'informe intern és mantenir i si es pot augmentar el pressupost destinat a la biblioteca. Aquest objectiu pensem que ha d'anar acompanyat també d'una potenciació de l'ús de serveis i prestacions de manera que la relació *serveis / costos* de la biblioteca no disminueix en relació a les dades actuals.

6. Punts forts i febles

PUNTS FORTS.

Un cop analitzats els indicadors i les valoracions fetes en el capítol de Resultats, podem extreure un conjunt de forteses i febleses més destacades, i la causa d'aquestes de cara a establir futures línies de millora del servei.

- La prestació de serveis en general i l'ús que en fan els usuaris del Servei de Biblioteques de la UAB representa un punt fort, tal i com ens ho indiquen els referents disponibles. Des d'un punt de vista quantitatiu, els recursos, instal·lacions i l'ús dels serveis es troben en una bona posició, en referència a altres serveis de dimensions similars. Destaca l'esforç realitzat en l'adquisició de recursos i equipaments digitals
- La satisfacció amb el servei que mostra la comunitat representa l'altre gran punt fort de les biblioteques de la UAB. L'alt grau de satisfacció és transversal, ja que és compartit per tots els grups d'usuaris i per la resta d'agents implicats. La feblesa més significativa referent a la satisfacció la trobem en el desenvolupament de competències d'informació i en la contribució a l'aprenentatge autònom del Servei de Biblioteques. Això és degut als dubtes que planteja encara l'adaptació als nous mètodes docents proposats per l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- La satisfacció i implicació que mostra el personal del Servei de Biblioteques és també un punt fort i un actiu important.
- Finalment, pel que fa l'eficiència en la prestació del servei, els indicadors no ens presenten variacions molt significatives. L'augment dels pressupostos i l'estancament en el número de personal bibliotecari són potser les dades a tenir més en compte, ja que afecten a la majoria d'indicadors d'eficiència. Destaquem com a punts forts l'augment en la despesa d'adquisicions en relació amb el cost total, i l'augment important de la despesa en biblioteca digital en relació al cost total d'adquisicions.

PUNTS FEBLES

- Evolució irregular o decreixent en les dades d'ús d'alguns dels serveis. Ens referim sobretot a les entrades i als serveis "tradicionals" de la biblioteca, que s'han vist afectats pels canvis profunds en l'accés a la informació dels darrers anys.

- Problemàtica existent per la manca d'una revisió en els perfils professionals, que aportin més flexibilitat i l'adapti a les noves realitats del Servei.

B. Autoavaluació del comitè extern

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

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

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

B.4. Valoració global del procés d'avaluació

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

La composició, experiència i grau de formació dels membres del Comitè d'Avaluació Extern ha estat del tot adequada.

El CAE estima que llur composició s'ha adequat a les necessitats i finalitats del procés d'avaluació ja que ha permès conjugar i contrastar la visió acadèmica i la professional, complementar-la amb la visió d'un recent graduat que ha aportat el punt de vista de l'usuari i, finalment, garantir la bona pràctica des del punt de vista metodològic.

Cal afegir, a més, que tots els membres del Comitè extern han rebut formació relacionada amb el procés d'avaluació i, la majoria d'ells han participat anteriorment en altres comitès externs d'avaluació tant pel que fa a titulacions com a serveis.

B.2. Quina valoració us mereix el procés d'elaboració de l'informe extern?

Tots els membres del Comitè han participat activament en la preparació de les reunions, en el seu desenvolupament i en la preparació de l'informe oral preliminar.

La redacció de l'informe ha estat assumida per tots els integrants del Comitè i coordinada pel seu president. Tots els membres del Comitè hi han aportat comentaris i propostes per tal de presentar un document consensuat pel que fa a totes les afirmacions i valoracions.

L'informe extern s'ha basat en la lectura acurada de l'autoinforme, en les conclusions derivades de les diferents reunions mantingudes i en les observacions obtingudes de la visita realitzada.

B.3. Valoració global del procés d'avaluació

La valoració global del procés d'avaluació és molt satisfactòria.

El procés d'avaluació externa, malgrat la seva complexitat, s'ha realitzat sense incidències i amb la col·laboració plena dels membres i usuaris del servei entrevistats.

Això s'ha assolit, també, al funcionar el CAE com un grup de treball operatiu que en tot moment ha tractat de canalitzar el seu temps i activitats, amb la major eficàcia, havent existit en tot moment sintonia i consens entre els seus membres.

El CAE vol posar de manifest la col·laboració i facilitats rebudes per part de totes les persones que han intervingut en el procés d'avaluació. Hem pogut realitzar la nostra tasca amb plena satisfacció pel gran interès existent entre els membres del servei, i la Universitat en el seu conjunt, per contribuir a facilitar l'avaluació externa, posant a la nostra disposició els mitjans i la documentació complementària que es van sol·licitar durant la visita.

El CAE vol agrair finalment a la Universitat Autònoma de Barcelona i a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya la confiança que ha dipositat en ells, a l'haver-los designat per a realitzar l'avaluació externa de la biblioteca de la UAB.

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

1. Consideracions formals

1.1. La redacció de l'informe extern

El president i el metodòleg del comitè extern tenen la responsabilitat de la redacció de l'informe extern a partir de la proposta de guió de redacció d'AQU Catalunya. Cada membre del comitè haurà de contribuir a l'informe segons els criteris fixats a la reunió inicial.

1.2. La conformitat dels membres del comitè extern

El president del comitè extern sol·licitarà a cada membre la seva conformitat amb el document.

1.3. La tramesa de l'informe al SB

En el termini de tres setmanes a partir de la visita, el president del comitè extern haurà d'enviar l'informe al SB manifestant que ha rebut la conformitat de tots els membres del comitè i, alhora, haurà de recordar al SB que disposa d'un termini de dues setmanes per enviar qualsevol suggeriment.

1.4. La reacció del SB a l'informe extern

Si en el termini de dues setmanes no es rep cap aportació, es considerarà que l'informe extern és definitiu.

1.5. Redacció i tramesa definitiva de l'informe al SB i a AQU Catalunya.

El president del comitè extern enviarà una còpia (en versió paper i digital) de l'informe al SB i una altra a AQU Catalunya, amb l'acta de tramesa adjunta emplenada.

2. Acta de tramesa de l'informe

SB avaluat:

Universitat: UAB

Dates de visita: 26 I 27 DE SETEMBRE 2006

Data de tramesa de l'esborrany de l'informe externa al SB: 24 NOVEMBRE 2006

Data de recepció dels comentaris de part del SB: 18 DECEMBRE 2006

Data definitiva de tramesa de l'informe al SB i AQU Catalunya: 30 GENER 2007

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

Signatura

Lloc i data

Annex 1

Comentaris del Servei de Biblioteques a l'esborrany de l'Informe d'avaluació extern

JUAN MATEO ANDRES jmateo@ub.edu

President del CAE

Benvolgut Joan,

Moltes gràcies per fer-nos arribar l'esborrany del vostre informe. Es tracta d'un document molt complet que es veu molt treballat i que ens ajudarà a perfilar les nostres futures estratègies.

Passo a fer-vos un parell de comentaris molt puntuals per tal que els pugueu valorar a l'hora de presentar el vostre informe definitiu.

En relació a l'apartat 1.2 dedicat a la planificació estratègica voldria comentar-te que, en l'avaluació provisional del pla que s'ha presentat avui a la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques l'índex global d'assoliment és del 70,31%, en el ben entès que el tancament d'algunes dades a final d'any farà que es pugi assolir el 75% sense problemes.

Efectivament, com ens indiqueu, el pla no fa un esment directe a l'EEES perquè en el moment de la seva elaboració (any 2002) encara no s'havien fet formulacions clares al respecte en el sí de la mateixa universitat. Amb tot, tota la línia estratègica 3 del nostre pla està dedicada a la millora d'infraestructures i equipaments per tal de disposar dels espais i equipaments que millor s'adeqüin a les necessitats dels nostres usuaris i el desplegament de l'estratègia s'ha desplegat en 11 objectius. És inqüestionable que hi ha un parell d'objectius importants que no s'han assolit: la realització del Pla funcional de la nova Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries i la recuperació per a usos bibliotecaris de la tercera planta de la Biblioteca d'Humanitats. En el moment que es redactà el pla s'hi van incloure perquè existien partides específiques dins del Pla d'inversions que, posteriorment la Universitat ha considerat oportú reprioritzar, amb la conseqüent pèrdua de les expectatives de millor servei que s'hauria pogut oferir als nostres usuaris. Però també cal pensar que els altres 9 objectius d'aquesta línia estratègica han aconseguit un alt grau d'assoliment, tot i que el component econòmic era també considerablement important, de manera que l'assoliment global d'aquesta línia ha estat del 63,80%.

En relació a l'apartat 1.3 dedicat a la transformació del Servei de Biblioteques a les indicacions de la Guia d'Avaluació es feia esment que la universitat pot plantejar l'adaptació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la recerca, per bé que no és l'única opció. Aquest és el cas de la UAB, que ha decidit no adoptar, de moment, un enfocament CRAI. El Servei de Biblioteques està sempre amatent i a punt per a participar en tots els projectes de col·laboració que emanen de l'estratègia de la institució però òbviament, no podem forçar-los. A l'apartat 1.4 dedicat a la relació del Servei de Biblioteques amb el CBUC apareix novament aquest tema del CRAI, que no és un model de referència imperatiu.

Confio que tingueu en compte aquestes precisions en el moment de l'elaboració de l'informe definitiu. Es tracta d'una aportació constructiva a aquest informe que ja des d'ara ens estat resultant molt útil com a input imprescindible per a la preparació de les futures estratègies del Servei de Biblioteques.

Joan Gómez Escofet
Director del Servei de Biblioteques

Annex 2

Resposta del President del CAE als comentaris del Servei de Biblioteques a l'esborrany de l'Informe d'avaluació extern

El CAE valora les notes enviades pel CAI i voldria que tant la carta com els nostres comentaris figuressin com a apèndix dins de l'informe i no considera necessari i oportú modificar la seva estructura original.

Així i respecte del punt primer, el CAE es fa ressò de la valoració molt positiva que ha fet la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques en relació amb el grau d'acompliment del pla estratègic 2003-2006 i **creu que a tots efectes hauria de tenir la consideració explícita per part de la UAB de punt fort**. Tot i això no podem incloure'l dins de l'informe donat que es produeix fora del termini fixat per el lliurament i anàlisi de la informació per part del CAI i de la fase pública de l'informe. Entenem que violaria diversos principis bàsics del procés avaluatiu.

Quant al segon apartat, entenem que l'any 2002 ja s'havien fet formulacions clares a nivell global del sistema universitari respecte del que suposaria l'EEES i els previsibles efectes que produiria en els diferents àmbits. Entenem que possiblement aquest no va ser el cas de la UAB i conseqüentment no volem fer responsable al SB de les mancances en aquest tema. Però això no és motiu per que no indiquem la importància del tema i **la necessitat de convertir-lo en uns dels objectius prioritaris del servei**. En aquest sentit volem que s'entenguin els nostres comentaris en el context de l'informe.

Finalment, volem indicar que som conscients que el CRAI, no es un model de referència imperatiu, però que per la seva importància i acceptació en el context universitari català no pot ser ignorat com a proposta. **Caldria per tant que la UAB justifiqués mínimament la no transformació en aquesta direcció, tot especificant propostes de caràcter alternatiu.**

Joan Mateo Andrés
President del CAE