



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

INFORME FINAL elaborat pel Comitè d'Avaluació Intern

25 abril de 2007



Sumari

Presentació.....	5
0. El procés d'avaluació interna	7
1. La biblioteca dins la universitat.....	11
2. Eixos bàsics d'actuació	25
3. Organització, gestió i processos.....	39
4. L'assegurament de la qualitat.....	47
5. Recursos.....	55
6. Resultats.....	67
Propostes de millora	75
Annex 1	78
Annex 2.....	79

Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona

Composició del Comitè d'avaluació intern (CAI)

Montserrat Pallarès, Vicerectora d'Investigació
Joan Gómez Escofet, Director del Servei de Biblioteques
Vicenç Allué, Cap de la Biblioteca de Veterinària
Núria Balagué, Subdirectora del Servei de Biblioteques
Àngels Carles, Cap de la Biblioteca de Medicina
M.Dolors Dilmé, Cap de la Biblioteca d'Humanitats
Josep Santaló, Professor de l'Àrea de Biologia Cel·lular de la Facultat de Ciències
José Antonio Fernández Amor, Vicedegà de Biblioteca i Noves Tecnologies de la Facultat de Dret
Gemma Puigvert, Coordinadora de la titulació d'Humanitats
Eva Lebrero, Alumna de 1er cicle (Publicitat)
Aleix Barrera, Alumne de 2n cicle (Pedagogia)
Esperança Ramírez, Alumna de 3r cicle (CC. Antiguitat)

Composició del Comitè d'avaluació extern (CAE)

Els membres del Comitè d'Avaluació Extern (CAE), designats per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQU) 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.

Presentació

Aquest **Informe final d'avaluació** del Servei de Biblioteques de la UAB i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca és el resultat de la síntesis de l'**Informe Intern** (juny 2006) i de l'**Informe extern** (gener 2007).

A partir dels punts forts, punts febles i oportunitats de millora exposats a l'**Informe intern** s'ha procedit a enriquir les conclusions amb les aportacions de l'**Informe extern**. Cal remarcar la gran coincidència existent entre les valoracions del Comitè d'Avaluació Intern i el Comitè d'Avaluació Extern.

Per al Servei de Biblioteques de la UAB sempre ha estat una meta la consecució de la màxima qualitat en la prestació dels seus serveis. Tot seguint aquesta filosofia ja va participar en l'experiència dels Grups de Millora de la UAB (1994-1997), de la que va formar part en la fase pilot, i va ser el primer servei de biblioteca universitària espanyol a obtenir la certificació ISO 9001 (2000). El Servei de Biblioteques també va obtenir en la seva primera convocatòria el Certificado de Calidad de Servicios Bibliotecarios (2003), atorgat pel Ministerio de Educación i gestionat per ANECA.

L'objectiu prioritari d'aquest **Informe final** és la de posar a disposició de la universitat un diagnòstic contrastat de la qualitat dels serveis bibliotecaris de la nostra institució. En ple procés d'elaboració del nou pla estratègic del Servei de Biblioteques (2007-2010) aquest document es conforma com una eina imprescindible de reflexió sobre les estratègies a adoptar en un període de temps especialment crític per arribar, amb tots els deures fets, a la meta dissenyada en el procés de Bolònia.

Bellaterra, abril de 2007

0. El procés d'avaluació interna

En resum:

És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

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

Indicadors:

	a	b	c	d
0.1. Suport i col·laboració dels òrgans de govern de la universitat	x			
0.2. Actitud de la comunitat del SB respecte del procés d'avaluació	x			
0.3. Suport i col·laboració de la unitat tècnica d'avaluació	x			
0.4. Procés intern d'elaboració de l'informe	x			
0.5. Accions de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació		x		
0.6. Nivell de resposta de la comunitat en el procés			x	
0.7. Valoració global de l'informe intern	x			

0. El procés d'avaluació interna

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- El suport i col·laboració dels òrgans de govern de la UAB en el procés d'avaluació interna del SB.
- Disposar de la Guia d'avaluació elaborada per l'AQU.
- Disposar de diversos membres del CAI amb experiència i coneixements sobre avalució.
- Bon ambient de treball i cooperació entre els membres del CAI.
- Disponibilitat d'una Intranet específica amb les informacions necessàries per a la realització del treball del CAI.
- Facilitats d'avaluació perquè el SB té ben assumida la cultura de la qualitat, i ha integrat les auditories periòdiques en la seva dinàmica de gestió.

Valoracions del CAE

- 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 rigorositat 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

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La Guia no disposa d'un glossari que defineixi adequadament les dades quantitatives a recollir, cosa que pot afectar la qualitat dels indicadors i invalidar la comparativa entre els SB de les universitats.
- No hi ha un apartat que expliciti la reflexió sobre el seguiment específic dels plans de millora resultat de l'avaluació anterior.
- Pertinència d'algunes de les qüestions plantejades com a indicadors que són merament descriptius per la qual cosa es fa difícil de realitzar una valoració per part del CAI.
- Calendari de treball excessivament condensat.

Valoracions del CAE

- 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

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Preparar a curt termini un calendari de treball de l'AQU amb la participació dels SB per tal de consensuar la definició de les dades i indicadors que permetin realitzar una adequada avaluació transversal.
- Disposar en una base de dades d'estadístiques de qualitat, homologades i permanentment actualitzades, de tots els SB de Catalunya.

1. La biblioteca dins la universitat

1.1. El marc normatiu

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
1.1. Existència d'un marc normatiu públic i de fàcil accés per als usuaris	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Adequació del marc normatiu a les necessitats de l'alumnat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Adequació del marc normatiu a les necessitats del professorat (docent i investigador)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Especificació adequada, en el marc normatiu, dels rols i les funcions dels professionals del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Especificació adequada, en el marc normatiu, de les relacions del SB amb els diferents estaments de la universitat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. La biblioteca dins la universitat

1.1. El marc normatiu

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Suport al compliment del Reglament del SB per part de les autoritats acadèmiques i control directe al més alt nivell de representativitat.
- Normativa consensuada per la comunitat universitària, en el sí de la Comissió d'Investigació, delegada del Consell de Govern.
- Normativa accessible i actualitzada periòdicament, sovint per ampliar els serveis que es posen a disposició dels usuaris.
- Existència de la Comissió General d'Usuaris del SB i de comissions d'usuaris de cada biblioteca on hi són representats tots els estaments, presidits per la figura del coordinador.
- Estructura adaptada a les necessitats de la comunitat universitària.
- La difusió dels continguts essencials d'aquests documents en unes xerrades informatives que s'organitzen durant la setmana d'acolliment oferta als estudiants de nou ingrés durant el mes de setembre.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Poc coneixement per part dels usuaris de la normativa. La informació i normativa bàsica pel seu dia a dia és coneguda per l'usuari, però no el text complet del Reglament i de les normatives, ja que només els són útils els temes relacionats amb els usos que poden fer de la biblioteca i els seus serveis i no tant aspectes més de gestió interna. L'experiència diu que la gent s'espanta davant del text d'una norma i vol saber només allò que l'afecta directament.

- Poc coneixement de la Carta de Serveis. Encara que el desconeixement d'aquest document no vol dir el mateix que desconèixer els serveis que s'ofereixen a les biblioteques, sembla preocupant, ja que es poden perdre potencialitats.
- Tot i l'actualitat i vigència del contingut, caldria una nova actualització formal per disposar d'un Reglament vinculat als nous Estatuts de la UAB, adequat al nou marc educatiu que s'imposa a partir de les noves directrius fixades pel EEES, on s'esmentin les possibilitats cooperatives del CBUC i d'altres xarxes de biblioteques universitàries.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

En relació a l'actualització de la normativa:

- Estudiar amb els òrgans competents un calendari d'actualització del Reglament.

En relació a la difusió de la normativa:

- Disposar d'un recull normatiu fàcilment localitzable per l'usuari, pel que fa a serveis no documentals (usos de cabines, préstec de portàtils, memòries USB)
- Elevar la problemàtica dels retards en la devolució del préstec i la possibilitat d'establir-hi sancions econòmiques al Gabinet Jurídic de la UAB per tal que en faci un informe.
- Fer una major difusió de les xerrades que es realitzen durant la setmana d'acollida als nous alumnes i ampliar-les a tot el curs.
- Aprofitar la revisió en curs de la Carta de Serveis per a fer-ne una difusió àmplia i efectiva. Caldrà preveure el suport en paper i la versió digital. El fet que tots els membres de la comunitat UAB tenen adreça electrònica és una oportunitat per comunicar, breument, les millores que es vagin introduint i, d'altra banda, és important disposar de Cartes de Servei impreses a tots els taulells d'informació.

1. La biblioteca dins la universitat

1.2. La planificació estratègica

En resum:

És adequat el pla estratègic del SB?

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			x		x CAE		

Indicadors:

	a	b	c	d
1.2.1. Reflex adequat de la visió del SB dins la institució en el pla estratègic de la universitat		x		
1.2.2. Participació activa del SB en la definició del pla estratègic de la universitat			x	
1.2.3. Coherència del pla estratègic amb els objectius generals de la universitat (docència i recerca)		x		
1.2.4. Formalització i documentació adequades del pla estratègic del SB		x		
1.2.5. Consideració del plantejament de l'Espai europeu d'educació superior en el pla estratègic del SB				x
1.2.6. Consideració del plantejament del nou context creat per la informació electrònica en el pla estratègic del SB		x		
1.2.7. Suport adequat de la universitat al pla estratègic del SB		x		
1.2.8. Coneixement i acceptació del pla estratègic del SB pels membres del SB i altres agents directament implicats en el SB		x		
1.2.9. Adequació i ús dels mecanismes de seguiment del pla estratègic del SB		x		

1. La biblioteca dins la universitat

1.2. La planificació estratègica

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- El suport institucional al SB.
- Una dinàmica de treball per objectius molt arrelada en la cultura del SB.
- L'existència d'un Pla estratègic consensuat en el sí del SB.
- L'existència d'uns objectius generals com a marc de referència d'una política comuna per a totes les biblioteques que integren el SB.
- La participació del personal de les biblioteques en l'elaboració dels objectius.
- L'explicitació clara en un document a l'abast de tot el personal de les biblioteques dels objectius per aconseguir cada any.
- La major part dels objectius, un cop assolits, queden consolidats com una forma d'actuació permanent.
- La fixació, seguiment i avaluació de l'acompliment dins del sistema de qualitat ISO, cosa que permet una millora continua.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Els objectius de la planificació estratègica no sempre disposen del suport econòmic necessari per a dur-los a terme.
- Alguns objectius depenen d'activitats d'altres àmbits de la universitat que tenen prioritats diferents i que alenteixen l'assoliment en els terminis adequats.

- En aquest sentit és significatiu el baix nivell d'assoliment d'alguns objectius del Pla relacionats amb estructures i equipaments o amb recursos humans.
- No sempre els objectius estan ben definits o ben dimensionats.

Valoracions del CAE

- Manca de recursos humans, econòmics i d'equipaments

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

En relació al Pla estratègic del SB:

- Estudiar amb els òrgans competents un calendari real d'activitats encaminades a garantir el suport per l'assoliment d'aquells objectius del Pla estratègic del SB que es troben paralitzats per motius aliens al SB.
- Donar la rellevància necessària a les estratègies del SB en relació a l'EEES en l'elaboració del proper pla estratègic del SB 2007-2010.

En relació al Pla director de la UAB:

- Participació més activa del SB en l'elaboració del Pla estratègic de la Universitat pel que fa als aspectes que l'incumbeixen.

1. La biblioteca dins la universitat

1.3. Cap a la transformació del SB

En resum:

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 adequada	A	Adequada	B	Poc adequada	C	Gens adequada	D
			X		X CAE		

Indicadors:

	a	b	c	d
1.3.1. Nivell d'explicitació dels objectius de transformació i integració de serveis			X	
1.3.2. Consideració del plantejament de l'Espai europeu d'educació superior			X	
1.3.3. Adhesió i suport dels agents als objectius del procés de canvi (personal del SB, professorat i alumnat)			X	
1.3.4. Potencial de recursos tècnics del SB per afrontar la transformació		X		
1.3.5. Accions de formació iniciades per al personal del SB		X		
1.3.6. Assoliment dels objectius de transformació del SB		X		

1. La biblioteca dins la universitat

1.3. Cap a la transformació del SB

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- L'impuls dels serveis digitals.
- La promoció de serveis cooperatius.
- L'accés als serveis des de fora del campus.
- El web únic com a porta d'accés a tots els serveis que ofereixen les biblioteques.
- La creació de nous espais adaptats al treball individual i en grup.
- L'existència de suficients iniciatives que es poden analitzar per posar les bases de futur del que pot ser el nou servei bibliotecari a la UAB.
- La capacitat de renovació dels recursos tècnics.
- Existència de plans renovi periòdics que impedeixen la obsolescència de l'equipament informàtic.
- L'apropament a les necessitats reals dels usuaris.

Valoracions del CAE

- Capacitat de transformació del personal del servei i d'adaptació a les noves necessitats.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La indefinició institucional sobre el paper del SB en el marc del EEES.
- Manca de treball conjunt entre SB , Autònoma Interactiva i Campus Virtual. De moment, no s'ha arribat a concretar cap col·laboració efectiva entre la OAID i el SB.
- La col·laboració entre Servei d'Informàtica i SB és limitada.
- Dotacions espaials insuficients i/o deficientes per a les necessitats d'aprenentatge actuals i futures.

- De vegades, es promouen serveis i iniciatives institucionals sense connexió uns amb els altres, sense valorar les possibilitats d'aportacions que hi podria dur a terme el SB.
- Hi ha una part del professorat que és força reticent als canvis que comporta aquest procés d'adaptació a l'EEES i en alguns casos la col·laboració és escassa o nul·la.
- Les gestions en línia encara estan poc implementades.

Valoracions del CAE

- 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

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

En relació a l'estratègia institucional i la cooperació en el sí de UAB:

- Redefinir la política bibliotecària per tal que doni resposta als reptes de la convergència europea.
- Fomentar la innovació en els serveis bibliotecaris tradicionals, cercant la complicitat amb altres serveis universitaris com Informàtica, ICE, Publicacions ... i cercar eines atractives que captin els usuaris als serveis bibliotecaris.
- Caldria conèixer els recursos (o si més no de forma aproximada) dels quals es podrà disposar en un període de 3 o 4 anys per poder planificar de forma realista la consecució de les millores que s'acordin.

En relació als espais i serveis bibliotecaris:

- Aprofitar l'avaluació per poder elaborar un programa global d'adaptació dels espais actuals de les biblioteques a les noves necessitats docents i d'aprenentatge.
- Establir una col·laboració més estreta amb el PDI.
- Millorar la difusió dels diferents serveis digitals al PDI.
- Dotar de més espais equipats informàticament per al treball en grup dels estudiants.
- Implementar nous serveis de gestió en línia (reserves de documents, reserves d'espais,...).
- Agilitar la traducció al castellà i a l'anglès de les pàgines principals del web del Servei de Biblioteques.

En relació al personal del SB:

- Realitzar una adequada revisió de les funcions i perfils que actualment estan establerts en la plantilla del personal del SB, per tal de garantir l'èxit del canvi.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- Concretar àmbits d'actuació conjunta amb altres serveis en el sí de la UAB, per tal d'afavorir les noves necessitats d'aprenentatge.

1. La biblioteca dins la universitat

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

En resum:

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

A		B		C		D	
Molt satisfactòria	X CAE	Satisfactòria	X	Poc satisfactòria		Gens satisfactòria	

Indicadors:

	a	b	c	d
1.4.1. Formalització i documentació adequades de les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC		X		
1.4.2. Adequació de les relacions de cooperació entre el SB i el CBUC als objectius i a les funcions del SB		X		
1.4.3. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la millora i l'accessibilitat del SB		X		
1.4.4. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa a la biblioteca digital	X			
1.4.5. Valor afegit de les prestacions del CBUC pel que fa al foment de la innovació		X		
1.4.6. Rol del CBUC davant del repte de transformació del SB en centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació		X		
1.4.7. Adequació i ús dels mecanismes de seguiment de les relacions del SB amb el CBUC		X		

1. La biblioteca dins la universitat

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

El fet de pertànyer al CBUC forneix el SB dels següents punts forts:

- Estalvi de costos tant en tasques tècniques (catalogació) com en contractació de recursos electrònics (economia d'escala) com en l'adquisició de maquinari i programari (economia d'escala).
- Millora de l'accés als documents i a la informació pels membres de la comunitat universitària (més recursos, tarifes més econòmiques en el préstec interbibliotecari, acord de préstec in situ).
- Programes conjunts de formació dels recursos humans amb un nivell de primera qualitat (cursos, articles traduïts, seguiment de tendències, visites de benchmarking).
- Més visibilitat nacional, estatal i internacional, que es tradueix tant en l'obtenció de millors ofertes, com en l'assoliment de prestigi, com en una major força de pressió davant d'editors, subministradors, administracions...
- Més seguretat en la presa de decisions estratègiques, més opcions d'estar a l'alçada de les tendències internacionals en matèria de serveis bibliotecaris i una visió de futur més enfocada.
- Bona cooperació amb la resta de SB que integren el Consorci.

Valoracions del CAE

- Positiva relació del SB amb el CBUC
- Alt nivell de desenvolupament del SB en termes digitals gràcies al treball consorciat.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Divergències d'interessos de les diferents universitats en un moment donat.
- Suport feble per part del Govern de la Generalitat en diferents moments de la vida del CBUC.
- Suport feble en la transformació del SB en CRAI basat en la formació teòrica i la contractació de recursos electrònics

- Poca presència d'accions del CBUC que afavoreixin els estudiants de 1r i 2n cicle.

Valoracions del CAE

- Falta de compromís del CBUC en la transformació dels SB en CRAI

3.Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Aconseguir més suport del govern català i estatal.
- Plantejar-se la possibilitat de coordinar-se amb altres consorcis de biblioteques europees, o ens similars, sobre tot entre les dels països on més estudiants Erasmus catalans acostumen a fer intercanvis.
- Estudiar l'ampliació dels avantatges en els serveis de préstec del PDI i 3er cicle també a l'alumnat de 1r i 2n cicle.

2. Eixos bàsics d'actuació

2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
2.1.1. Col·laboració entre personal bibliotecari i professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.2. Mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació docent i del SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.3. Disponibilitat dels fons recomanats en els programes docents en la col·lecció de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.4. Política d'adquisicions dirigida als programes docents actuals i futurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.5. Adequació dels espais de la biblioteca a l'estudi en grup i a l'autoaprenentatge	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.6. Mecanismes adreçats a la promoció de l'autoaprenentatge	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.7. Serveis adreçats a l'estudi a distància	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Eixos bàsics d'actuació

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- L'existència de comissions d'usuaris que vetllen perquè la relació entre els responsables de la planificació docent i del SB sigui el màxim de fluida possible.
- La disponibilitat en els fons del SB de tota la bibliografia bàsica recomanada a la fitxa de l'assignatura.
- L'existència del centre d'autoaprenentatge de llengües ubicat a la tercera planta de la Biblioteca d'Humanitats.
- L'obertura de la sala d'estudis de la Biblioteca de Ciències Socials 24 hores, 365 dies l'any.
- L'accés a amplis recursos a través de la biblioteca digital.
- El dinamisme del personal per apropar-se a l'usuari i, al mateix temps, apropar els usuaris a la biblioteca.
- La realització de les exposicions virtuals, sovint amb la col·laboració del PDI.
- L'accés a potents cercadors bibliogràfics que permet els investigadors, però també els alumnes, fer les seves pròpies cerques bibliogràfiques i iniciar-se en l'ús d'aquestes importantíssimes eines de recerca i generació de coneixement.
- Personal excel·lent de suport a grups de docència.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Els mecanismes de relació entre el PDI i el SB haurien de millorar molt encara perquè una gran part del PDI continua sense fer ús de la possibilitat de disposar de tota la bibliografia bàsica recomanada en els fons de les biblioteques (només un 27% fa ús d'aquest servei). Hi hauria d'haver més implicació per part dels docents a l'hora de facilitar la bibliografia bàsica a la biblioteca.
- També es desconeix la possibilitat de millorar la docència de les assignatures a través del suport tècnic que pot oferir el personal especialitzat del SB. Poca o nul·la col·laboració entre el personal bibliotecari i el PDI en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
- La comunicació entre les biblioteques i el PDI hauria de ser molt més fluïda del que és.
- Escassa participació del PDI en la definició dels serveis i les necessitats de la col·lecció.
- Es disposa encara de pocs espais adequats a l'autoaprenentatge i pocs espais adreçats a l'aprenentatge en grup.

Valoracions del CAE

- 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.
- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

En relació als fons:

- Augmentar el nombre de monografies disponibles en format digital.
- Garantir l'existència de duplicats per aquells materials que formen part de la lectura bàsica als programes de les titulacions (tenir-ne exemplars en préstec i un altre exclòs a la biblioteca).
- Ampliar, a la sala d'estudis de la Biblioteca de Ciències Socials, el fons bibliogràfic per tal d'aconseguir la presència d'exemplars de les lectures recomanades en totes les titulacions ja que no s'ha d'oblidar que és un servei adreçat a tota la comunitat universitària.

En relació als espais:

- Millorar els espais físics per a treballs en grup i individuals, fruit de les noves necessitats d'ensenyament-aprenentatge.
- Ampliar els espais dedicats a autoaprenentatge i aprenentatge en grup.
- Ampliar els espais bibliotecaris dedicats a l'estudi 24 hores durant els períodes d'examen.

En relació a les relacions SB - PDI:

- Establir relacions més àgils entre els responsables de la planificació docent i el SB ja que els mecanismes formals resulten insuficients la majoria de vegades. Cal millorar els canals de comunicació entre les biblioteques i el PDI.
- Augmentar la implicació per part del SB en el procés d'ensenyament –autoaprenentatge.
- Contemplar de forma realista en la programació dels continguts i metodologies de les assignatures la disponibilitat dels recursos en relació a la quantitat d'alumnes que cursen l'assignatura.
- Augmentar la col·laboració del SB tant a l'OAID com a l'IDES. És fonamental que hi hagi una coordinació absoluta entre tots tres per assegurar la qualitat de la docència i de l'autoaprenentatge.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- Analitzar si alguns materials de la bibliografia bàsica es podrien oferir en suport electrònic per facilitar-ne l'accés en format digital.

2. Eixos bàsics d'actuació

2.2. En relació amb la recerca

En resum:

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

Molt satisfactòria	A	Satisfactòria	B	Poc satisfactòria	C	Gens satisfactòria	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
2.2.1. Col·laboració entre personal bibliotecari i professorat en el procés de suport a la recerca			X	
2.2.2. Mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació de l'activitat investigadora i del SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis			X	
2.2.3. Presència i accessibilitat dels recursos per al desenvolupament investigador		X		
2.2.4. Política d'adquisicions dirigida a les línies prioritàries de recerca		X		
2.2.5. Adequació dels serveis de la biblioteca a la recerca		X		
2.2.6. Canals de circulació de la informació científica		X		
2.2.7. Rol del SB en la difusió del coneixement a les empreses (relació del SB amb òrgans de transferència de tecnologia)				X

2. Eixos bàsics d'actuació

2.2. En relació amb la recerca

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Els serveis que ofereix la biblioteca digital, a l'abast de tots els investigadors i personal de tercer cicle. Comprenen aquests serveis tant els propis de la UAB com els consorciats CBUC i mes restringidament amb REBIUN.
- El servei d'Obtenció de Documents.
- El servei d'accés a recursos digitals fora del campus UAB (xarxes privades virtuals VPN).
- El préstec in situ.
- L'accés a bibliografia en format digital, per les potencialitats que ofereix d'immediatesa d'ús, independència en llur ubicació, comoditat en la cerca i en la consulta, etc.
- La incorporació del gestor de referències bibliogràfiques RefWorks que facilita extraordinàriament la tasca dels equips de recerca.
- L'increment de patrimoni bibliogràfic que s'aconsegueix gràcies a les línies de recerca dels diferents departaments.
- El bon funcionament del servei de Préstec Interbibliotecari que permet estalviar molts viatges.
- El sistema que respecta la preferència dels grups investigadors en el moment de préstec de materials tenint la possibilitat que, mentre s'utilitzin els materials, formin la seva col·lecció de treball.
- Personal excel·lent de suport a grups de recerca.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Manca una estratègia global de comunicació entre les biblioteques i els responsables de les línies de recerca dels departaments ja que les comissions d'usuaris no poden ser l'únic canal per mantenir el contacte amb els departaments o amb els grups de recerca.
- Pressupost insuficient per donar suport a la recerca en l'àmbit de les biblioteques.
- Manca de participació del SB en la transferència de coneixements a les empreses i la societat [no es té molt clar si aquest ha de ser un paper encomanat a la biblioteca però en el guió d'avaluació apareix (2.2.7)].

Valoracions del CAE

- 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.
- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Promoure un major impacte dels serveis bibliotecaris en tota la comunitat universitària i especialment al PDI i 3er cicle per millorar la rendibilitat dels productes oferts pel SB. Aquesta incidència cal complementar-la amb una major col·laboració amb els agents implicats, especialment pel que fa als recursos per la recerca.

- Millorar els canals de comunicació entre biblioteca i PDI, sobretot en relació amb els instruments que el SB pot oferir per a la recerca.
- Aconseguir que el SB disposés de l'obra escrita pel PDI, però no publicada per la UAB. El Servei de Publicacions forneix el SB d'exemplars de les publicacions editades a la UAB per a la seva conservació i difusió des de les biblioteques. Disposar en el fons bibliogràfic de l'obra del PDI no editada per la UAB propiciaria la consulta del fons per comunitats universitàries de la resta de Catalunya i l'estat i seria una bona forma de donar a conèixer més àmpliament la seva obra a la resta de la comunitat científica. Semblaria lògic buscar un llibre d'un determinat autor a la biblioteca del centre on aquest desenvolupa la seva tasca investigadora. Caldria, doncs, potenciar entre el PDI donacions — no només de llibres, sinó també articles i altres publicacions— o disposar dels recursos econòmics per adquirir-los. Això projectaria les biblioteques i la universitat en sí
- Col·laborar amb la OITT (Oficina d'investigació i transferència de tecnologia) per tal de poder relacionar la informació de l'aplicatiu Fènix amb el dipòsit digital DDD.
- Aprofitar aquest estudi per veure com es pot incidir en el desenvolupament de l'Espai Europeu de Recerca a la UAB: http://europa.eu.int/comm/research/era/index_en.html
- Obrir la possibilitat d'adquisició de materials de recerca amb fons que sobrin de cobrir les necessitats docents bàsiques.
- Promoure el millor coneixement de les potencialitats ofertes a través del catàleg de serveis del SB entre els investigadors.
- Avançar en l'estudi, implementació i preservació de l'accés obert de les publicacions, i dels aspectes legals que ho concorren.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- El desenvolupament de serveis a mida i personalitzats per al professorat per tal d'ajustar-se més directament a les necessitats de recerca del professorat investigador.

2. Eixos bàsics d'actuació

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

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
2.3.1. Identificació i integració dels objectius de la biblioteca digital al SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.2. Programes específics de desenvolupament de la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.3. Desenvolupament de la incorporació de la "literatura grisa" interna a la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.4. Informació i foment de l'ús de la biblioteca digital	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.5. Disponibilitat de consulta de la biblioteca digital des de fora del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.6. Serveis de recerca federada dels recursos electrònics	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.7. Impuls i orientació de la biblioteca digital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.8. Suport de les TIC en el desenvolupament de la biblioteca digital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Eixos bàsics d'actuació

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

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Conjunt de recursos digitals contractats quantitatiu i qualitatiu.
- Creació dels dipòsits cooperatius.
- Creació del dipòsit digital propi de la UAB.
- Metacercador i gestor d'enllaços en vies d'instal·lació.
- Subscripció del gestor de referències bibliogràfiques.
- Accés remot amb el sistema xarxes privades virtuals (VPN).
- Accés a ISI Web of Knowledge.
- La biblioteca digital és una de les línies estratègiques del Pla estratègic del SB 2003-2006.

Valoracions del CAE

- 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.
- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Cost elevat de la subscripció del conjunt de productes de la biblioteca digital.
- Desconeixement per part dels usuaris d'alguns dels recursos disponibles.
- Presentació dels recursos temàtics gratuïts poc homogènia.

- Poca col·laboració amb altres plataformes del campus, com en el cas de l'Autònoma Interactiva.
- Poques polítiques de màrqueting per donar a conèixer els serveis que ofereix la biblioteca digital.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Executar les accions previstes en el Pla de màrqueting per millorar el coneixement dels usuaris de la biblioteca digital.
- Aconseguir més suport institucional per a la recollida de les publicacions pròpies de la UAB i del seu PDI per tal d'integrar-les en els dipòsits digitals.
- Confeccionar un calendari per a la progressiva digitalització dels fons històrics de les biblioteques.
- Plantejar la possibilitat que empreses del sector TIC patrocinessin alguns productes, o donessin col·leccions digitalitzades a la universitat atès l'elevat cost dels recursos TIC.
- Fomentar accions dirigides a millorar els coneixements dels docents dels instruments digitals. No només amb informació i cursets des de la biblioteca; també potser amb sessions dins el Pla d'Extensió de Noves Tecnologies a la docència. Podria ser útil també introduir aquesta informació en el 3er Cicle.
- Col·laborar de manera activa amb altres plataformes del campus, com en el cas de l'Autònoma Interactiva.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- Potenciar els coneixements dels docents dels nous programaris de gestió de la biblioteca digital (metacercadors i gestor d'enllaços) i l'alfabetització informacional dels usuaris.

2. Eixos bàsics d'actuació

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

En resum:

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

Molt satisfactòria	A	Satisfactòria	B	Poc satisfactòria	C	Gens satisfactòria	D
			x				

Indicadors:

	a	b	c	d
2.4.1. Cooperació i innovació dins la universitat			x	
2.4.2. Cooperació i innovació en el marc de projectes relacionats amb l'Espai europeu d'educació superior			x	
2.4.3. Valor afegit de la cooperació i la innovació		x		
2.4.4. Participació del SB en activitats i projectes de cooperació i innovació		x		
2.4.5. Difusió de les activitats de cooperació i innovació		x		

2. Eixos bàsics d'actuació

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Prestigi aconseguit per la participació en els projectes.
- Pioners en el desenvolupament d'algunes aplicacions.
- Estalvi de costos.
- Contractació de més recursos digitals.

Valoracions del CAE

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Poca rendibilitat dels projectes europeus i cost econòmic elevat.
- Canvi de política en els projectes europeus en el VI Programa Marc.
- Estructura de la Universitat crea poques sinèrgies.

Valoracions del CAE

- 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. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Aconseguir més suport del govern català i estatal.
- Millorar la coordinació amb REBIUN.
- Millorar la cooperació en el sí de la UAB (OAID, OITT,...)
- Millorar la política de difusió de les innovacions.

3. Organització, gestió i processos

3.1. Organització del SB

En resum:

L'organització del SB és adequada als objectius definits?

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

Indicadors:

	a	b	c	d
3.1.1. Claredat i equilibri respecte a unitats i serveis de l'organigrama del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2. Grau de coneixement de l'organigrama del SB per part del personal del mateix SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3. Definició del responsable de cada unitat (biblioteca, servei)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4. Definició de responsables per als processos clau del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5. Nivell de flexibilitat o d'adaptabilitat de l'organització i el seu personal	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6. Nivell d'autonomia de les unitats per realitzar les seves funcions amb eficàcia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7. Mecanismes i grups per examinar els processos i els plans de millora	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Organització, gestió i processos

3.1. Organització del SB

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Organigrama equilibrat i ben conegut pel personal del SB.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La revisió dels nivells i del dimensionament de la plantilla ja apareixia a l'avaluació de l'any 2000 (tant en l'informe d'autoavaluació com en l'informe extern). Per això va figurar en el pla de millora proposat a l'informe final, i va quedar recollit al Pla estratègic del SB 2003-2006. A un any de la finalització del Pla aquesta línia estratègica està gairebé per començar.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Posar en coneixement de la nova Gerència l'estat de paralització de la revisió de la plantilla i poder disposar d'un calendari en ferm de les actuacions prioritàries que preveuen emprendre. L'estudi per al nou model de plantilla teòrica de les biblioteques no pot seguir-se ajornant indefinidament, però cal comptar amb les directrius i el recolzament de l'Àrea de Recursos Humans.

- Actualitzar el model organitzatiu. En l'actual escenari d'increment dels recursos electrònics cal dissenyar una nova organització del SB menys arrelada en la cultura territorial, més transversal i flexible i algunes de les activitats hauran de ser reorientades.
- Plantejar una disminució del nombre de becaris si es disposa de manera simultània d'una alternativa: increment proporcional del nombre d'auxiliars administratius o contractes a temps parcial o per hores a estudiants, com fan a les universitats d'altres països.

3. Organització, gestió i processos

3.2. Processos del SB

En resum:

Són adequats els processos del SB?

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

Indicadors:

	a	b	c	d
3.2.1. Identificació dels principals processos que componen les activitats del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2. Documentació i normalització dels principals processos que componen les activitats del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.3. Coneixement dels principals processos per part de tot el personal del SB	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.4. Definició d'indicadors d'eficàcia i d'eficiència de cada procés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.5. Nivell d'ús dels indicadors d'eficàcia i d'eficiència en els processos de presa de decisions	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.6. Capacitat de la gestió de processos d'integrar les demandes dels usuaris	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.7. Existència d'un responsable clarament definit per a cada procés o conjunt de processos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.8. Identificació, gràcies a la gestió de processos, dels tipus d'usuaris i de les matèries consultades i les no consultades per àmbits temàtics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.9. Anàlisi pel professorat i els responsables acadèmics de la informació sobre les matèries consultades i les no consultades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Organització, gestió i processos

3.2. Processos del SB

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Processos de treball ben identificats i definits en el Pla Estratègic del SB 2003-2006, i en la documentació ISO 9001.
- El sistema de gestió per processos està plenament consolidat.
- Existeix una elevada participació en l'activitat de control i millora de processos per part de tots els membres del SB
- El sistema de comunicació interna està ben consolidat (Intranet, butlletins electrònics, e-mails, reunions estables: de caps de biblioteca, de comitè de qualitat, de grups de temàtica específica (préstec, webs, suport usuaris, catalogació, gestió de col·leccions,...)

Valoracions del CAE

- Alt nivell d'identificació dels principals processos.
- Bona capacitat de la gestió dels processos per integrar les demandes dels usuaris.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Existència de dificultats en la identificació d'algun tipus d'usuari (ja comentades a **3.2.8.**)

Valoracions del CAE

El CAE no aporta punts febles en aquest apartat

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Millorar —a nivell de tota la UAB— els procediments d'identificació i inclusió de nous d'usuaris del SB. Actualment s'alimenta de la base de dades de nòmnes i de la matrícula [Cal una base de dades que permeti la gestió del personal i que no estigui vinculada al cobrament de les nòmnes.]

3. Organització, gestió i processos

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
3.3.1. Adequació de l'estructura i les funcions de la Comissió de Biblioteca de la universitat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.2. Adequació de l'estructura i les funcions de les comissions de biblioteca dels centres, campus o àrees	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.3. Participació dinàmica del col·lectiu de professorat a la Comissió de Biblioteca de la universitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.4. Participació dinàmica del col·lectiu d'estudiants a la Comissió de Biblioteca de la universitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.5. Valoració dels resultats (eficàcia) de la Comissió de Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.6. Mecanismes del SB per comunicar-se amb la comunitat universitària de manera estable i genèrica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.7. Mecanismes del SB per comunicar-se amb grups específics de la comunitat universitària	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Organització, gestió i processos

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- A les comissions d'usuaris de biblioteca hi són representats tots els membres de la comunitat universitària, es reuneixen com a mínim un cop l'any i, s'elaboren, i es difonen les actes de les diferents reunions.
- El web del SB és una de les pàgines més consultada del web de la UAB.
- Existeix una sistemàtica de recollida periòdica de la satisfacció dels usuaris per mitjà d'enquestes periòdiques.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Les comissions d'usuaris són poc conegudes, com ho demostra l'anàlisi de l'enquesta de l'any 2004. El desconeixement és superior al 90 % en els estudiants i al 50 % per part dels professors.
- L'escassa participació dels usuaris en les diferents comissions en dificulta la representativitat i l'eficàcia.
- Als usuaris sovint no els és fàcil trobar ràpidament la informació que desitgen.
- El formulari institucional "UAB digueu" no sembla agradar als usuaris, ja que des que es va posar en funcionament han disminuït radicalment les queixes i/o suggeriments que arribaven a les biblioteques i, a més, les respostes a l'enquesta de 2004 constaten que més d'un 60 % dels usuaris no coneixen aquest sistema de fer suggeriments i/o queixes.

Valoracions del CAE

- 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 d'afebliment del sistema de representació.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Fer més difusió de l'existència de les comissions d'usuaris de biblioteca, tot estimulant la participació especialment entre els estudiants, per aconseguir que les coneguin i les vegin com un dels canals per poder participar en les decisions del SB.
- Treballar amb els responsables de comunicació de la UAB per tal de trobar un cercador web eficaç i esbrinar els inconvenients o reticències que tenen els usuaris per utilitzar el formulari "UAB digueu".
- Incloure la sessió "Vine a conèixer la teva biblioteca" dins de les jornades d'acollida.
- Promoure la participació a les sessions de formació al llarg del curs.
- Estudiar la possibilitat de programar cursos de formació que puguin oferir 1 crèdit de lliure elecció.
- Valorar i resoldre totes les aportacions rebudes a l'imprès electrònic de recollida de comentaris al procés d'avaluació intern.

4. L'assegurament de la qualitat

4.1. Estructura i organització

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
4.1.1. Existència de mecanismes estables i formals d'assegurament de la qualitat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2. Representació dels diferents agents implicats de la comunitat universitària	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.3. Organigrama de responsabilitats	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4. Estructura i organització d'acord amb les necessitats de millora del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.5. Criteris i procediments establerts per a la revisió dels mateixos mecanismes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.6. Resultats de les experiències d'aplicació dels criteris i procediments de revisió	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.7. Fonts i documentació que n'avalen el funcionament	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. L'assegurament de la qualitat

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Un indicador de la voluntat ferma i sostinguda al llarg dels anys d'aplicar criteris de qualitat és el fet que, en l'àmbit espanyol, el SB ha estat pioner en l'aplicació de tècniques de qualitat aplicades a les biblioteques.
- Es disposa de reconeixement extern de la bona gestió (Certificats ISO 9001 i ANECA)
- Canals de comunicació interna ben establerts.
- El punt més fort del sistema és, sense dubtes, el seu personal, altament implicat en la qualitat i l'orientació a l'usuari.
- El SB disposa de mecanismes que assegurin la representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària. La participació dels usuaris estudiants i PDI manifestant la seves necessitats ajuden a millorar el nivell de la qualitat dels serveis que s'hi ofereixen.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La no existència d'un pla general de la qualitat de la gestió a la UAB fa que, de vegades, les iniciatives de millora del SB quedin frenades quan cal comptar amb la intervenció d'algun altre servei.

Valoracions del CAE

- 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

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Millorar la coordinació amb altres agents responsables de dur a terme l'aplicació dels programes de qualitat dins i fora de la UAB.

4. L'assegurament de la qualitat

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

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

Molt satisfactori	Satisfactori	Poc satisfactori	Gens satisfactori
A	B	C	D
x	x CAE		

Indicadors:

	a	b	c	d
4.2.1. Establiment de plans de millora	x			
4.2.2. Mecanismes d'assegurament de la qualitat del contingut i el disseny dels plans de millora	x			
4.2.3. Mecanismes de seguiment del desenvolupament dels plans de millora	x			
4.2.4. Mecanismes per a l'obtenció i la valoració dels resultats dels plans de millora	x			
4.2.5. Implicació del SB en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora	x			
4.2.6. Implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora			x	
4.2.7. Fonts i documentació	x			

4. L'assegurament de la qualitat

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- El personal del Servei de Biblioteques té una clara orientació a la millora del servei a partir de les necessitats dels usuaris.
- La dinàmica de treball que imposa la ISO 9001 serveix per familiaritzar-se amb l'avaluació continuada, que no és vista com un perill sinó com una oportunitat de millora.
- La documentació de tots els processos que es duen a terme en el sí del SB.
- L'existència de mecanismes periòdics per a establir plans de millora i per realitzar un acurat seguiment de la seva aplicació.
- L'existència de mecanismes que assegurin la representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària.
- L'absoluta implicació de totes les biblioteques en els plans de millora. El fet que tots els caps de biblioteca siguin membres del Comitè de qualitat facilita que es puguin transmetre directament els acords establerts.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Poc coneixement del sistema de qualitat del SB per part d'altres àmbits de la UAB.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Seguir treballant en la millora de la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Revisar el plantejament de les enquestes de satisfacció dels usuaris per tal que puguin ser una eina cada vegada més útil.
- Fer una major difusió de les eines que tenen els usuaris per aportar suggeriments.
- Augmentar la implicació dels diferents agents de la comunitat universitària en el disseny, desenvolupament i avaluació dels plans de millora.

4. L'assegurament de la qualitat

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

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

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
4.3.1. Existència de mecanismes per conèixer i analitzar les expectatives i les necessitats dels usuaris	X			
4.3.2. Adequació dels mecanismes per conèixer les expectatives, les necessitats i la satisfacció dels usuaris		X		
4.3.3. Evidències que avalen el nivell de satisfacció dels usuaris		X		
4.3.4. Implicació del SB en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris	X			
4.3.5. Implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris		X		

4. L'assegurament de la qualitat

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, desenvolupament i l'execució de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- El mesurament de la satisfacció dels usuaris està inserit dins del Sistema de Gestió de Qualitat ISO 9001. Les enquestes de satisfacció d'usuaris són indicadors de qualitat i registres ISO.
- Els suggeriments i reclamacions dels usuaris està procedimentat en el Sistema de gestió de Qualitat ISO 9001. Els suggeriments i reclamacions dels usuaris són indicadors de qualitat i registres ISO.
- La Carta de Serveis com a “contracte” amb els usuaris.
- Existència d'un Pla de màrqueting del SB.

Valoracions del CAE

- 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

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Dificultat en poder determinar les necessitats reals dels usuaris i els problemes i mancances que troben en el servei. El tipus d'enquestes utilitzades no afavoreixen l'argumentació de motius.
- La baixa participació dels usuaris de 3er cicle en les enquestes per a conèixer la seva satisfacció.

- El poc coneixement que tenen els usuaris sobre els sistemes per a formular queixes i suggeriments.
- La sistemàtica per a fer arribar la informació als usuaris podria millorar-se, ja que molts potser no arriben a conèixer quins han estat els resultats sobre les enquestes de satisfacció, tot i que són públiques i disponibles al web del SB.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Potenciar les noves eines com els focus groups i començar a treballar amb entrevistes amb persones dels departaments per veure quines són les seves necessitats i si les expectatives de servei que tenen es cobreixen o no i quines coses caldria fer i no es fan. És a dir, tenir més feedback amb els professors i fins i tot amb els instituts i centres que estan instal·lats al campus de la UAB.
- Fer una major difusió de les eines que els usuaris tenen a l'abast per a formular queixes i suggeriments.
- Augmentar la participació a les enquestes de satisfacció.
- Millorar els canals per a transmetre als usuaris els resultats de les enquestes realitzades, així com donar la possibilitat de transmetre la opinió referent als resultats obtinguts.

5. Recursos

5.1. Personal

En resum:

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

Molt adequats	A	Adequats	B	Poc adequats	C	Gens adequats	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
5.1.1. Pertinència de la tipologia i la distribució del personal en relació amb els serveis i centres bibliotecaris, i també amb els diferents horaris de funcionament del servei		X		
5.1.2. Adequació de la tipologia i la formació del personal en relació amb la missió i els objectius dels serveis i centres		X		
5.1.3. Definició adequada dels perfils professionals per a cada lloc de treball		X		
5.1.4. Existència de mecanismes formals d'avaluació del personal àgils i efectius			X	
5.1.5. Existència d'una política de personal (dotació, adequació, promoció...) clara i àgil			X	
5.1.6. Adaptació del pla de formació específic del personal del SB als objectius de servei, i previsió d'actualització dels coneixements en tecnologies de la informació		X		
5.1.7. Existència de mecanismes per conèixer la implicació, motivació i satisfacció del personal del SB			X	
5.1.8. Existència d'una política orientada a compatibilitzar l'especialització amb la polivalència del personal			X	
5.1.9. Personal de suport informàtic del SB			X	

5. Recursos

5.1. Personal

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Organigrama definit i ben conegut pel personal.
- Implicació del personal en grups de treball i de millora.
- Personal ben qualificat.
- Existència d'un pla de formació específic del SB
- Els llocs de treball es cobreixen amb personal del nivell professional adequat
- La dinàmica autocrítica de la tasca que es ve desenvolupant.
- L'excel·lent qualitat (tant professional com humana) del personal del SB envers els usuaris.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- El retard en l'arribada de noves mesures i l'adaptació als nous reptes del personal de biblioteques per la manca d'implicació de l'Àrea de Recursos Humans.
- No disposar d'una plantilla teòrica actualitzada.
- La utilització excessiva de la figura del becari per a cobrir mancances de personal contractat.
- Manca de personal amb perfil informàtic.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Implicació de la Gerència en l'establiment d'un calendari de treball per portar a terme tots els objectius relacionats amb els Recursos Humans que figuren en el Pla estratègic i que es troben aturats des de fa més de tres anys.
- Revisió urgent de la plantilla perquè hi ha necessitats d'adaptació urgents, no contemplades a la plantilla del 1998.
 - Contemplar la incidència de:
 - o l'externalització de serveis (p.ex. catalogació)
 - o la substitució de formats (revistes en paper vs. Revistes electròniques)
 - o el treball en projectes cooperatius (CBUC, CCUC)
 - o el canvi en les càrregues de treball (biblioteca presencial / biblioteca digital)
 - o la necessària transversalització de les tasques i recursos (una revista digital no és de cap biblioteca i alhora ho és de totes).
 - Plantejar-se la conveniència o no d'una reestructuració general de la plantilla:
 - o Cal anar a un equip únic de revistes / recursos digitals?
 - o És convenient anar a un equip únic de catalogació?
 - o Cal redistribuir el personal entre les diferents biblioteques en funció dels nous paràmetres?
 - Analitzar nous models de plantilles d'altres biblioteques universitàries.
 - Revisar la relació entre nombre de personal de cada col·lectiu: bibliotecaris/administratius/auxiliars de serveis.
 - Començar a introduir el bibliotecari temàtic. Revisió de perfils i competències.
 - Revisar nivells i retribucions.
 - Revisar el paper dels becaris.
- Augmentar l'oferta i la participació als cursos de formació tant de tipus general com específic
- Promoure les habilitats relacionades amb el coneixement d'altres idiomes, i molt especialment, de l'anglès.

5. Recursos

5.2. Instal·lacions

En resum:

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

Molt adequats	A	Adequats	B	Poc adequats	C	Gens adequats	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
5.2.1. Adequació de l'espai físic a les diferents activitats i serveis i al nombre d'usuaris potencials		X		
5.2.2. Adequació dels horaris d'obertura de les instal·lacions a les necessitats dels usuaris		X		
5.2.3. Funcionalitat de les instal·lacions i ergonomia dels espais de treball del personal i dels usuaris		X		
5.2.4. Adequació dels mitjans tecnològics disponibles en cadascun dels punts de treball o servei a l'activitat que s'hi desenvolupa		X		
5.2.5. Adequació dels recursos tecnològics del sistema d'informació		X		
5.2.6. Existència de mecanismes per detectar les necessitats de noves tecnologies		X		
5.2.7. Existència de mecanismes de renovació dels equips informàtics obsolets	X			
5.2.8. Existència de mecanismes efectius de manteniment general de les instal·lacions		X		
5.2.9. Adaptació de les instal·lacions a les persones amb discapacitats		X		
5.2.10. Existència i coneixement per part de tot el personal dels plans de seguretat i evacuació			X	

5. Recursos

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Actualització periòdica de l'equipament informàtic gràcies al pla renovi.
- Sistemàtica de control del manteniment d'edificis i instal·lacions.
- Una gran part de les barreres arquitectòniques han estat ja eliminades i s'està treballant perquè les que encara resten també ho siguin. Això permet que el SB estigui obert a tothom.
- Els espais bibliotecaris de nova construcció ja estan plenament adaptats a les necessitats de l'EEES.
- Punts de lectura suficients en condicions lectives normals (excepte períodes d'exàmens).
- Els resultats de les enquestes de satisfacció d'usuaris 2004 dona una bona puntuació a les instal·lacions del SB.
- La Sala d'Exposicions de la UAB està situada a la planta baixa de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Amb l'aplicació de l'EEES probablement faran falta moltes més sales de treball que permetin el treball individual i en grup dins de les biblioteques.

- En època d'exàmens els espais d'estudi en caps de setmana i nit resulten insuficients per als usuaris. Tanmateix no sembla viable habilitar nous espais que durant la resta del curs acadèmic podrien quedar desaprofitats.
- En unes instal·lacions tan grans és difícil controlar els robatoris de material i l'accés de persones no autoritzades.
- Encara hi ha algunes biblioteques sense la retolació actualitzada de com evacuar en cas d'emergència.
- Manca de silenci en moments determinats (període d'exàmens).

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Realitzar els objectius pendents sobre infraestructures que assenyalava el Pla Estratègic del SB.
- Adaptar per als usuaris amb mobilitat reduïda l'espai de la Biblioteca de Ciències Socials, ja que durant el cap de setmana no tenen accés als sanitaris (Planta -1).
- Impulsar un pla de redefinició d'espais de les diferents biblioteques del campus a fi d'adaptar-se a les noves necessitats d'infraestructures que requereixen les directrius de l'EEES
- Crear espais singulars per determinades col·leccions on estiguin garantides les condicions ambientals de manteniment.
- Reforçar el control de l'ús de les instal·lacions.
- Fer pràctiques periòdiques d'evacuació dels edificis.
- Estudiar la viabilitat d'instal·lar bústies de retorn de documents en préstec en biblioteques que no disposen d'aquest servei.
- Estudiar la viabilitat d'obrir algun espai bibliotecari més durant els períodes d'examen, no únicament la sala d'estudi de la Biblioteca de Ciències Socials.

5. Recursos

5.3. Fons

En resum:

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

Molt adequats	A	Adequats	B	Poc adequats	C	Gens adequats	D
			x				

Indicadors:

	a	b	c	d
5.3.1. Processos de decisió sobre l'adquisició dels fons (què cal comprar) coneguts i àgils			x	
5.3.2. Tramitació ràpida, un cop presa la decisió, de les adquisicions (on cal comprar-ho, a qui)	x			
5.3.3. Selecció dels subministradors més adequats (aquells que aporten més valors afegits)	x			
5.3.4. Complementació de les adquisicions amb una política adequada d'intercanvis i de donatius		x		
5.3.5. Existència d'una política de col·lecció que ajuda a garantir la coherència de tots els fons i evita desequilibris i duplicacions innecessàries		x		
5.3.6. Existència d'una col·lecció de monografies (paper / suport electrònic) que cobreix adequadament les necessitats de la docència i la recerca		x		
5.3.7. Existència de col·leccions audiovisuals i altres col·leccions en suport no llibre que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca		x		
5.3.8. Existència de col·leccions de publicacions periòdiques subscrietes (paper / suport electrònic) que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca	x			
5.3.9. Existència de bases de dades subscrietes que cobreixen adequadament les necessitats de la docència i la recerca	x			

5. Recursos

5.3. Fons

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Fort control i millora dels terminis de tramitació de les comandes, de lliurament de les adquisicions i del processament tècnic.
- Responsabilitat del professorat en la decisió d'adquisició de la bibliografia de recerca.
- Important increment de la col·lecció digital de la UAB fruit d'una política continuada d'inversions centralitzades.
- 1 milió d'ítems.
- Primers plans de col·lecció.
- Projectes de digitalització.
- Accés digital a produccions de la UAB: tesis, *working papers*, publicacions periòdiques, etc.
- Habitualment el PIU adreça una partida a adquisicions bibliogràfiques.
- Adquisicions bibliogràfiques amb valor afegir (catalogació, procés tècnic...)
- Accés al ISI Web of Knowledge.
- Compres consorciades amb el CBUC (subscripcions, nou sistema informàtic...)

Valoracions del CAE

- Com assenyalava 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Col·lecció amb un creixement irregular, ja que no es disposa d'un pressupost finalista i que la selecció i dotació, generalment, és responsabilitat dels departaments i/o facultats.
- Dificultat per conèixer amb suficient antelació la nova bibliografia recomanada i per saber quins són els manuals dels quals cal comprar-ne més d'un exemplar o restringir-ne el préstec.
- Desconeixement per part del professorat del sistema d'adquisició del fons bibliogràfic i dels procediments per tal que la bibliografia que citen a les classes estigui disponible a la biblioteca.
- Poc coneixement del usuàries dels recursos electrònics que tenen a l'abast.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Establir canals que facilitin el coneixement de la bibliografia recomanada amb suficient antelació.
- Millorar la difusió dels procediments d'adquisició entre els professors per tal d'evitar-ne el desconeixement.
- Col·laborar amb les facultats en les necessitats documentals que generarà l'EEES.
- Consolidar el dipòsit institucional DDD del SB.
- Implementar un mòdul de gestió de bibliografia recomanada disponible que tingui gran visibilitat per part d'alumnes i professors.
- Incidir en la difusió dels recursos digitals.

5. Recursos

5.4. Pressupost

En resum:

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Gens adequat
A	B	C	D
	X		

Indicadors:

	a	b	c	d
5.4.1. Existència d'una política d'inversions en el SB que cobreix correctament les necessitats de la comunitat universitària		x		
5.4.2. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de monografies (paper / suport electrònic)			x	
5.4.3. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de publicacions periòdiques (paper / suport electrònic)		x		
5.4.4. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a l'adquisició de material audiovisual i altre material no llibre		x		
5.4.5. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries disponibles per a l'actualització o la renovació dels equipaments tecnològics		x		
5.4.6. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries disponibles per a les adquisicions cooperatives		x		
5.4.7. Adequació a les necessitats de la despesa en adquisicions per usuari		x		
5.4.8. Adequació a les necessitats de les partides pressupostàries destinades a funcionament		x		

5. Recursos

5.4. Pressupost

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Pressupost centralitzat de subscripcions, que permet anar augmentant el nombre de recursos electrònics contractats cada any.
- Ajuts extraordinaris, en els darrers cinc anys, a les biblioteques per la compra de la bibliografia docent.
- Ajuts extraordinaris, en els darrers cinc anys, als departaments per la compra de la bibliografia de recerca.
- Augment de les partides pressupostàries destinades a les noves adquisicions.
- Augment del pressupost dedicat a les adquisicions electròniques.

Valoracions del CAE

- 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 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Excessiva dependència de fons extraordinaris per l'adquisició del fons documental.
- No disposar d'un pressupost específic destinat a l'adquisició de documents per a cadascuna de les biblioteques.
- Malgrat l'esforç, manca de recursos econòmics suficients per tenir una millor col·lecció.
- De vegades les partides de despesa no s'adapten a les necessitats pròpies de les unitats que la fan. Per exemple, les partides destinades a bibliografia bàsica no es poden dedicar directament a altra bibliografia si aquella ja és coberta.
- Falta de material digitalitzat per ús acadèmic.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Buscar sistemes que facin incrementar d'una banda, l'esforç de departaments i facultats i, de l'altra, les partides per inversions bibliogràfiques del PIU, i trobar mecanismes lligats als plans de col·lecció, per tal que no es creïn forats temàtics.
- Pressupost estable i finalista per a la compra de bibliografia de docència a cada biblioteca.
- Repensar els mecanismes de distribució de les partides de funcionament de les biblioteques.

6. Resultats

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

En resum:

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

Molt adequats	A	Adequats	B	Poc adequats	C	Gens adequats	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
6.1.1. Entrades				
6.1.2. Préstecs				
6.1.3. Consulta de monografies				
6.1.4. Consulta de revistes				
6.1.5. Consulta de bases de dades				
6.1.6. Cursos de formació d'estudiants			X	
6.1.7. Cursos de formació de professorat			X	
6.1.8. Altres serveis		X		
6.1.9. Increment de fons		X		
6.1.10. Increment de la biblioteca digital	X			

6. Resultats

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

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Increment dels recursos digitals propiciats per la política de cooperació propugnada pel SB de la UAB juntament amb el CBUC.
- Ús creixent d'aquests recursos per part dels usuaris.
- Increment pressupostari per part de la institució pel que fa a les inversions per aquests recursos.
- Increment en nombre i actualització dels ordinadors d'ús públic.

Valoracions del CAE

- 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

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- La formació dels usuaris té un impacte reduït en la comunitat universitària. Cal buscar motivacions per captar usuaris a la necessària formació en recursos digitals: alfabetització informacional.
- El mercat del llibre digital encara té un espai poc consolidat en els àmbits docents i els usuaris en fan un ús reduït.
- Els usos de la biblioteca digital són encara escassos per part dels usuaris en general.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Replantegar algunes de les funcions tradicionals de la biblioteca degut al canvi d'hàbits dels usuaris. Per exemple: compaginar el fet de ser espais de consulta i estudi per passar a ser també espais de treball.
- Replantegar els usos dels serveis bibliotecaris. Enllaçar amb les propostes presentades pel que fa a la implicació de la Biblioteca amb el nou EEES.
- Millorar l'oferta informativa i formativa amb campanyes de màrqueting de les biblioteques UAB.
- Afavorir la creació de nous espais virtuals —dipòsits digitals— d'utilitat per la docència i la recerca.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- Respecte les propostes de millora apuntades per l'autoinforme, valorem especialment les encaminades a replantegar 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. Resultats

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

En resum:

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

Molt adequat	A	Adequat	B	Poc adequat	C	Gens adequat	D
			X				

Indicadors:

	a	b	c	d
En relació amb l'alumnat i el professorat				
6.2.1. Tipologia i règim de prestació de serveis		x		
6.2.2. Instal·lacions		x		
6.2.3. Resposta a consultes tècniques i documentals		x		
6.2.4. Promptitud en l'atenció a noves demandes de fons		x		
6.2.5. Disponibilitat de fons en paper		x		
6.2.6. Accés i disponibilitat de fons en la biblioteca digital	x			
6.2.7. Desenvolupament de competències d'informació i de documentació			x	
6.2.8. Contribució del SB a l'aprenentatge autònom			x	
En relació amb el personal del SB				
6.2.9. Consideració institucional		x		
6.2.10. Condicions i règim de treball		x		
6.2.11. Promoció i incentius professionals			x	
6.2.12. Implicació i millora del SB		x		
6.2.13. Gestió dels responsables del SB		x		

6. Resultats

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

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Atenció del personal a les demandes dels usuaris.
- Valoració positiva del SB per part dels usuaris aconseguit en gran part per la dedicació del personal del SB.
- Existència de mecanismes establerts per a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris.
- Premi dels Amics a la UAB al col·lectiu dels membres del SB per la seva bona tasca professional.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Desconeixement de la comunitat universitària sobre els processos relacionats amb els diferents aspectes de la biblioteca.
- Poc ressò en la utilització d'aquests mecanismes d'avaluació.

Valoracions del CAE

- 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.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Millorar els canals de comunicació amb el usuari.

- Desenvolupar estratègies d'estímul a la participació dels usuaris
- Fer una major difusió de les bases de dades digitalitzades per poder augmentar la seva utilitat.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- 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. Resultats

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

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
6.3.1. Disponibilitat de serveis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3.2. Ús de serveis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3.3. Productivitat del sistema	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3.4. Gestió de recursos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3.5. Transformació/orientació del SB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Resultats

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

1. Punts forts més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Els diferents plans de renovació del maquinari informàtic.
- L'increment molt important de la biblioteca digital.
- Pla Estratègic del SB 2003-2206.

Valoracions del CAE

- 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.

2. Punts febles més significatius i possibles explicacions de per què hi són presents

Valoracions del CAI

- Poca difusió entre els usuaris dels primers cursos dels serveis que ofereix la biblioteca digital.

3. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Mantenir i intentar incrementar els pressupostos.

Noves propostes, a partir de la valoració del CAE

- 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.

Propostes de millora

A continuació es detallen les propostes de millora valorades en una escala del 1 al 3, per tal de proporcionar informació durant l'elaboració del proper Pla estratègic del Servei de Biblioteques 2007-2010.

El Comitè Intern d'Avaluació adverteix que diverses propostes poden ser matisacions a propostes prèvies o formulacions diferents d'una mateixa idea i caldrà estudiar-les i, si s'escau, redefinir-les, en el sí del grup de treball del Pla estratègic.

Els temes valorats amb un 1 són considerats prioritaris pel CAI (un-dos anys). Els temes valorats amb un 2 caldria estudiar-los i/o executar-los a mig termini (dos-tres anys) i els temes valorats amb 3 haurien de ser considerats abans del final del pla (tres-quatre anys). El CAI considera també que, anualment cal fer una actualització de l'estat d'aquestes propostes de millora per garantir que ha estat tingudes en compte i degudament executades o han estat descartades amb la deguda justificació.

NÚM.	Proposta de millora	Prioritat
01	Realitzar, amb tots els interlocutors, un estudi de viabilitat d'obrir espais d'estudi de qualitat durant els períodes d'examen.	1
02	Estudiar la possibilitat de programar cursos de formació que puguin oferir 1 crèdit de lliure elecció.	1
03	Replantejar algunes de les funcions tradicionals de la biblioteca, i potenciar els usos dels serveis que encaminin el Servei de Biblioteques cap a un centre per a l'aprenentatge i la recerca.	1
04	Augmentar el nombre de monografies disponibles en format digital.	1
05	Establir canals que facilitin el coneixement de la bibliografia recomanada amb suficient antelació i disposar de millors eines que facilitin la difusió dels procediments d'adquisició entre els professors per tal d'evitar-ne el desconeixement.	1
06	Disposar, amb el suport institucional, de les obres escrites pel PDI de la UAB.	1
07	Confeccionar un calendari per a la progressiva digitalització dels fons històrics de les biblioteques.	1
08	Consolidar el dipòsit institucional DDD del SB.	1
09	Redefinir els espais i equipaments de les diferents biblioteques a fi d'adaptar-se a les noves necessitats d'infraestructures que requereixen les directrius de l'EEES.	1
10	Millorar els espais singulars per determinades col·leccions on estiguin garantides les condicions ambientals de manteniment.	1
11	Adaptar per als usuaris amb mobilitat reduïda els espais bibliotecaris.	1
12	Estudiar l'ampliació del nombre de documents en préstec a l'alumnat de 1r i 2n cicle.	1
13	Millorar les estratègies del SB en relació a l'EEES en l'elaboració del proper pla estratègic del SB 2007-2010.	1
14	Revisar els instruments d'obtenció i seguiment de l'opinió dels usuaris per tal d'augmentar la seva participació a l'hora de plantejar necessitats i demandes.	1

15	Actualitzar el model organitzatiu. En l'actual escenari d'increment dels recursos electrònics cal dissenyar una nova organització de la plantilla del SB menys arrelada en la cultura territorial, més transversal i flexible i algunes de les activitats hauran de ser reorientades i, en relació a això, revisar també la funció i el nombre de becaris.	1
16	Millorar la política de difusió de les innovacions i dels nous serveis i recursos, especialment els digitals.	1
17	Millorar els canals de comunicació entre biblioteca i PDI i, el suport als grups de recerca.	1
18	Concretar àmbits d'actuació conjunta amb altres serveis en el sí de la UAB, per tal d'afavorir les noves necessitats d'aprenentatge.	1
19	Estudiar la viabilitat d'instal·lar bústies de retorn de documents en préstec en biblioteques que no disposen d'aquest servei.	2
20	Desenvolupar serveis a mida i personalitzats per al professorat per tal d'ajustar-se més directament a les necessitats de recerca del professorat investigador.	2
21	Garantir l'existència de duplicats per aquells materials que formen part de la lectura bàsica als programes de les titulacions.	2
22	Preparar un "Vine a conèixer la teva biblioteca" en versió digital.	2
23	Fer pràctiques periòdiques d'evacuació dels edificis.	2
24	Disposar d'un recull normatiu fàcilment localitzable per l'usuari, pel que fa a serveis no documentals (usos de cabines, préstec de portàtils, memòries USB).	2
25	Demandar un dictamen jurídic per tal de valorar la possibilitat d'establir sancions econòmiques o d'altres tipus en relació a la problemàtica de les substraccions, les no-devolucions i els retards en la devolució dels préstecs.	2
26	Millorar els canals de comunicació i participació dels usuaris.	2
27	Augmentar la participació per part del SB en el procés d'ensenyament – aprenentatge.	2
28	Col·laborar en el projecte del Vicerectorat d'Investigació per a la realització d'un inventari de recursos de recerca amb un estudi de l'índex d'impacte de les revistes disponibles.	2
29	Incrementar les actuacions per tal d'aconseguir patrocinis externs.	2
30	Establir plans de finançament orientats a l'acompliment dels plans de col·lecció sectorials i/o temàtics.	2
31	Revisar els mecanismes de distribució de les partides de funcionament de les biblioteques, i l'eficàcia de les partides existents.	2
32	Implementar nous serveis de gestió en línia (reserves de documents, reserves d'espais,...).	3
33	Implementar un mòdul de gestió de bibliografia recomanada disponible que tingui gran visibilitat per part d'alumnes i professors.	3
34	Actualitzar el Reglament del SB, d'acord amb els òrgans competents.	3
35	Revisar els mecanismes de distribució dels pressupostos d'adquisicions bibliogràfiques per tal de determinar-ne la seva eficàcia.	3

Annexos

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 atent 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 Serveis 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