



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

AVALUACIÓ TRANSVERSAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

AVALUACIÓ TRANSVERSAL
DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de Catalunya

AVALUACIÓ TRANSVERSAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

Segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris
de les universitats catalanes

AVALUACIÓ TRANSVERSAL
DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

Biblioteca de Catalunya - Dades CIP

Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris : Segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris de les universitats catalanes

I. Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

1. Biblioteques universitàries – Catalunya – Avaluació

027.7(467.1)

© Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
Via Laietana, 28, 5a planta
08003 Barcelona

L'autoria d'aquest informe és de l'Agència per a Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya i ha estat elaborat per **Miquel Àngel Cuevas Diarte, Esteve Arboix Codina i Albert Basart Capmany.**

Producció editorial: Àgata Segura Castellà
Disseny i maquetació: Josep Turon i Triola

Imprès per: Treballs Gràfics, SA
Tiratge: 550

Primera edició: setembre 2008
Dipòsit legal: B-38.486-2008

Es permet la reproducció total o parcial del document sempre i quan se citi el títol de la publicació i l'**Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya** com a editora.

Disponible també en versió electrònica:
<www.aqu.cat>

SUMARI

PRESENTACIÓ	5
PRÒLEG	7
RESUM EXECUTIU	9
EL PROCÉS D'AVUACIÓ.....	15
LA VISIÓ GLOBAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS	19
1. LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT	21
2. EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ	25
3. ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCESSOS	29
4. L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT	31
5. RECURSOS.....	33
6. RESULTATS	39
CONCLUSIONS	49
ANNEX	51

PRESENTACIÓ

Una manera de mesurar l'èxit de l'adaptació del nostre sistema universitari a l'Espai europeu d'educació superior (EEES) serà la presència d'estudiants a les seves diferents biblioteques. És ben sabut que Bolonya exigeix una participació activa dels discents en el procés d'aprenentatge, cosa que significa més lectures i consultes bibliogràfiques. La qualitat dels Serveis Bibliotecaris serà, doncs, determinant. Per aquesta raó, hom va creure convenient emprendre una segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris i així detectar-ne els punts febles susceptibles de ser millorats. És de justícia reconèixer que tothom qui hi ha participat hi ha posat un entusiasme que ha permès disposar d'una imatge molt precisa d'aquest servei transcendental. Cal agrair especialment la col·laboració entusiasta de tots els bibliotecaris i bibliotecàries, condició que permet assegurar que la imatge obtinguda és fidedigna i, alhora, que les mesures que l'avaluació aconsella per a la millora del que és peça essencial de l'activitat universitària són les adients per a l'objectiu perseguit.

Antoni Serra Ramoneda
President d'AQU Catalunya

PRÒLEG

Els últims anys, la percepció pública de l'activitat de les agències d'avaluació universitària a l'Estat ha estat dominada per l'avaluació del professorat, que comporta l'assignació o la denegació de complements salarials, i per l'avaluació prèvia de titulacions oficials (primerament, màsters i, després, graus), com a requisit previ per a la seva implantació. Però hi ha una altra activitat amb menys ressonància pública, però amb efectes més profunds sobre la qualitat de la universitat en la seva dimensió formativa, que és l'avaluació institucional. Dins d'aquest terme s'ha d'entendre tant l'avaluació global d'una institució, com per exemple un centre o una facultat, com la d'alguns dels seus serveis o unitats, com ara les biblioteques.

Si tenim en consideració la normativa europea formalitzada en l'acord dels ministres competents a Bergen (2005), les recomanacions del Parlament Europeu i del Consell sobre la Garantia de la Qualitat en l'Educació Superior (2006) i la pràctica de les agències amb més experiència i reconeixement, l'avaluació institucional s'ha de dur a terme de manera cíclica, i ha d'estar acompanyada del seguiment de les accions de millora identificades durant l'avaluació. Aquesta mena d'activitat no ha estat la més important de les agències en el panorama de l'Estat, per la urgència de les avaluacions esmentades de professorat i de programes, però és la que, a la llarga, té un efecte més gran sobre la qualitat de les universitats.

Es dona la circumstància que a AQU Catalunya, durant el període que va des de quan es va crear com a consorci l'any 1996 fins a la seva redefinició legal en la LUC l'any 2003, l'activitat principal va ser justament la d'avaluacions institucionals, i, dins d'aquestes, els Serveis Bibliotecaris (SB) han estat objecte de dues avaluacions transversals en un interval de cinc anys. Bon exercici per a les biblioteques i també per a AQU Catalunya, exercici que a més ha estat explícitament reconegut com a exemple de bona pràctica en el seu recent procés d'avaluació externa.

Centrant-nos en aquest Informe, primer de tot hem de felicitar els SB per uns resultats que considerem que el servei que ofereixen és, en molts aspectes, excel·lent, especialment els que depenen exclusivament dels mateixos SB, i la percepció dels usuaris és la d'un servei que funciona molt bé. Tot això és especialment meritori en una situació de fort canvi per la introducció de les noves tecnologies de la informació i les comunicacions, i en la transformació dels SB clàssics (on la qualitat d'una biblioteca es mesurava per la quantitat i la qualitat dels fons de les seves prestatgeries) en Centres de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI). La felicitació s'ha d'estendre també als responsables del procés d'avaluació, als avaluadors i als ponents de l'informe final, per la qualitat i la intensitat de la tasca duta a terme.

Però, alhora, l'avaluació demostra que no s'ha avançat prou en la contribució dels SB a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca; en el primer cas, probablement perquè les estratègies pedagògiques vigents no afavoreixen un paper més actiu de l'estudiant com a protagonista del seu propi procés de formació ni estimulen el desenvolupament del seu esperit crític. De fet, les noves tecnologies, que d'una banda han ampliat i han facilitat fins a límits insospitats l'accés a la informació, de l'altra han afavorit en molts casos (per mitjà de webs, intranets, campus i portals digitals) la producció de material propi de l'assignatura per part del professorat i el lliurament consegüent a l'alumnat de dossiers electrònics autocontinguts, que han allunyat els estudiants de les biblioteques, que s'utilitzen més com a sales d'estudi que com a centres de recursos i de suport.

Els nous plans d'estudis adaptats a l'EEES haurien d'afavorir aquesta connexió entre els SB i els processos de formació, especialment si es dissenya i es planifica correctament el concepte que hi ha subjacent en els crèdits ECTS, és a dir, el treball autònom dels estudiants, amb un desplaçament del protagonisme del temari, de les classes expositives i dels exàmens de continguts com a agent principal d'avaluació cap a processos on es reforci la capacitat de l'estudiant d'aprendre de manera autònoma, en un escenari menys dogmàtic que l'obligui a prendre decisions de forma crítica. Però aquest desplaçament només serà possible si és assumit pel professorat a l'aula i si els canvis del que passa a l'aula es produeixen, tal com demostra l'experiència, d'una manera lenta.

En les conclusions de l'avaluació també destaca la necessitat de millorar la informació quantitativa, aspecte que ja s'havia manifestat en l'avaluació anterior. Per a aquesta millora cal una redefinició d'indicadors, i això no és una tasca senzilla: d'una banda, els indicadors necessiten un consens ampli de tots els agents i una metodologia homogènia per comparar-los i situar-los adequadament en el marc de l'Estat i, possiblement, també en el marc europeu; i, alhora, sense que el canvi interrompi la continuïtat i la comparabilitat de les anàlisis fetes al llarg del temps.

A AQU Catalunya ja estem treballant, a hores d'ara, en el disseny de les accions que han de seguir dins del marc cíclic consistent en avaluació - pla de millora - seguiment - nova avaluació. De manera que... fins aviat.

Javier Bará Temes

Director d'AQU Catalunya

RESUM EXECUTIU

EL PROCÉS D'AVALUACIÓ

Cinc anys després de la primera *Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris de les universitats catalanes*, el departament competent en universitats de la Generalitat de Catalunya ha encomanat a l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya) una nova avaluació dels Serveis Bibliotecaris (SB a partir d'ara), en el marc d'un nou context caracteritzat pel procés d'adaptació a l'Espai europeu d'educació superior (EEES).

Els trets bàsics de l'avaluació han fet èmfasi en el nou context d'adaptació a l'EEES i en el servei i l'orientació a la recerca dels SB. També ha suposat la possibilitat d'actualitzar el mapa d'indicadors i la informació sobre el conjunt de recursos d'informació de què disposa una universitat, per tal d'obtenir així una visió global dels SB a Catalunya.

La principal eina metodològica per a l'avaluació és la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*.¹ L'elaboració d'aquesta metodologia ha correspost a una comissió integrada per especialistes de les universitats, dels SB, del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC), de la Direcció General d'Universitats i d'AQU Catalunya. La Guia inclou el procediment i els criteris d'avaluació, el perfil dels avaluadors i els referents. L'aprovació de la metodologia, el procés i els resultats de l'avaluació corresponen a la Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris (ACAU) d'AQU Catalunya.

Les universitats participants en el procés d'avaluació, dut a terme entre febrer de 2006 i març de 2007, són les set universitats públiques catalanes i tres universitats privades (UOC, UVic i UAO).

El procés s'inicia amb la constitució i la formació dels comitès d'avaluació interns (CAI), que són els encarregats de dur a terme l'avaluació interna o autoavaluació, segons els paràmetres que estableix la Guia d'avaluació. En aquest procés, hi intervenen prop de 80 persones com a membres dels diferents comitès, representants de tots els estaments implicats en la

gestió i l'ús dels SB. El CAI de cada SB genera un informe d'avaluació interna, com a resultat de la recollida d'informació i l'anàlisi d'elements qualitius i quantitius.

La segona fase del procés la duen a terme els comitès d'avaluació externs (CAE), els quals, a partir de l'anàlisi dels informes interns i les visites realitzades als SB, elaboren l'informe d'avaluació externa. Aquests comitès els formen quatre membres, representants dels estaments acadèmic, professional, experts en l'avaluació i estudiants (com a novetat en aquest procés). Hi han participat com a avaluadors externs un total de 21 experts de l'àmbit nacional i internacional.

1. LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT

En aquest primer capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'encaix dels SB dins la universitat. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte quatre factors: el marc normatiu dels SB, la planificació estratègica dels SB, la transformació dels SB i les relacions dels SB amb el CBUC.

El **marc normatiu** es considera adequat d'acord amb els reptes i els objectius dels SB, útil i de fàcil accés. Malgrat això, una bona part de la comunitat universitària el desconeix. El desenvolupament de la normativa és desigual a les diferents universitats; així, alguns SB no disposen encara de Carta de serveis o de Reglament general, i l'existència de comissions d'usuaris d'universitat o de centre tampoc no és general. També, de manera general, caldria actualitzar el marc normatiu a la nova realitat de l'EEES.

La **planificació estratègica**, tant de la universitat com dels SB, és valorada pels diferents comitès d'avaluació de manera molt desigual: des de molt adequada en alguns SB fins a d'altres que no disposen encara de pla estratègic propi, malgrat formar part dels plantejaments estratègics de la universitat. En aquest sentit, es reclama una implicació més gran de personal i usuaris en la definició o la revisió dels objectius estratègics i, alhora, més participació activa dels SB en la definició del pla estratègic de la universitat. Finalment, es detecten

¹ RODRÍGUEZ, S.; BRAVO, J.; RIBAS, J.; CUEVAS, M. A.; BALAGUÉ, N.; ANGLADA, LL.; ARBOIX, E. *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006.

mancances en la revisió dels plans estratègics que depenen de la transformació cap a l'EEES, i també en el seguiment del compliment dels objectius estratègics.

Un dels punts més destacats del moment actual és, efectivament, la **transformació dels SB** per tal d'adaptar-se als requeriments que planteja l'EEES i la introducció de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Malgrat que un dels punts febles que s'han assenyalat és la indefinició institucional sobre el paper dels SB en el nou marc, els SB de la majoria d'universitats han fet passos per esdevenir Centres de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI).

En general, les universitats centren les seves propostes en demandes d'espais d'autoaprenentatge o de treball en grup i en l'increment de recursos físics. Des dels CAE es reclama, però, aprofundir en el grau de relació amb el Servei de Publicacions, millorar el suport tècnic i els equipaments informàtics, i posar en marxa campanyes per fer conèixer l'estructura i els serveis dels CRAI, amb vista a esdevenir centres de recursos globals, que integrin tots els recursos per a l'aprenentatge dins les biblioteques. Finalment, és absolutament necessari que, des de l'estament acadèmic, es reorienti la metodologia d'ensenyament i es potenciï l'ús dels recursos documentals en el procés d'aprenentatge i de recerca.

Les **relacions dels SB amb el CBUC** són valorades com a satisfactòries o molt satisfactòries per tots els comitès. La integració dels SB al Consorci comporta un valor afegit en els serveis oferts, i és valorada molt positivament tant pels usuaris com pel personal de les biblioteques (especialment de les universitats més petites). Es destaca l'augment dels recursos electrònics disponibles per als usuaris i la millora del servei de préstec interbibliotecari. Finalment, diversos SB comenten que el CBUC podria ser un dels actors en el lideratge del procés de transformació dels SB en el marc de l'EEES, i hauria de coordinar les tasques de definició de criteris i d'indicadors de seguiment.

2. EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ

En aquest segon capítol el contingut d'avaluació fa referència als principals eixos d'actuació dels SB: en relació amb la docència i l'autoaprenentatge, en relació amb la recerca, en relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC, i en relació amb la cooperació i la innovació.

L'actuació dels SB en **relació amb la docència i l'autoaprenentatge** es valora majoritàriament de manera satisfactòria. Els dèficits principals referits a aquestes relacions rauen en la col·laboració entre

personal bibliotecari i professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge, i en els mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació docent i dels SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis. La comunicació amb els docents es realitza formalment per mitjà de les comissions d'usuaris, però la seva efectivitat és relativa. Així mateix, no tot el PDI fa ús de la possibilitat d'obtenir la bibliografia recomanada de cada assignatura. Cal, en tot cas, revisar en quina mesura el model pedagògic fa necessari l'ús dels SB per superar les assignatures. Finalment, destaca com a element innovador la incorporació de figures, com ara el bibliotecari temàtic o la programació de cursos de formació sobre l'ús de les biblioteques dirigits a alumnes de primer curs.

En relació amb la recerca, l'actuació dels SB també rep bones valoracions. Cal destacar la percepció molt positiva que manifesta el PDI, sobretot pel que fa a la biblioteca digital, el préstec interbibliotecari i l'obtenció de documents. En canvi, es detecta una manca de mecanismes formals de relació amb els diferents agents, per tal d'impulsar la recollida de la producció científica de la universitat, la difusió dels SB a les empreses i l'entorn social, i els contactes amb les unitats de transferència de coneixement de cada universitat.

La **biblioteca digital i l'ús de les TIC** en els SB reben unes valoracions molt positives en la majoria de casos. Es considera un punt fort dels SB, tant per l'esforç inversor realitzat durant els darrers anys com per la participació activa dels SB en la implantació dels campus virtuals i en els recursos electrònics per a la docència i la recerca. Tan sols apareixen discrepàncies en la definició de com ha de ser la relació amb els serveis de suport informàtic, o si s'hauria d'impulsar la incorporació de personal amb competències en informàtica en els SB.

L'actuació dels SB **en relació amb la cooperació i la innovació** és valorada de manera desigual pels diferents comitès. Deixant de banda la col·laboració amb el CBUC i amb REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas), els projectes de col·laboració s'emmarquen especialment en les relacions amb serveis de la mateixa universitat (amb els serveis informàtics, per exemple) o amb institucions d'àmbit local. Es troben a faltar pràctiques cooperatives amb altres institucions i, sobretot, amb altres SB d'universitats europees. També es demana incrementar la participació de personal dels SB en congressos i seminaris sobre innovació docent, i motivar el professorat perquè inclogui els SB en els seus projectes.

3. ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCESSOS

En aquest capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'organització, la gestió i els processos dels SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte tres factors: l'organització dels SB d'acord amb els seus objectius, la identificació dels processos dels SB i la gestió de la participació i la comunicació.

En general, l'**organització dels SB** és ben valorada a totes les universitats. Els organigrames es consideren adequats, malgrat la diversitat de dimensions i de situacions (amb biblioteques distribuïdes per un o per diversos campus), i els SB estan avançant significativament cap a una organització més transversal i flexible. Cal trobar un equilibri organitzatiu per millorar la capacitat de l'organització, revisar els processos i proposar millores. Finalment, la revisió dels nivells i del dimensionament de la plantilla es manté com a punt a estudiar amb vista al futur.

Els **processos dels SB** (com, per exemple, adquisició de documents, catalogació, préstec, formació d'usuaris) es valoren majoritàriament com a adequats. No en tots els SB hi ha un mapa de processos i, en general, es detecten mancances, com ara la incorporació d'indicadors de rendiment per fer el seguiment d'aquests processos. L'avaluació també recomana l'establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre les matèries consultades i no consultades pels usuaris.

La **gestió de la participació i la comunicació** als SB rep valoracions molt diverses segons la universitat. Pel que fa a la participació, la majoria de SB tenen comissions d'usuaris amb representació de tots els estaments, i fan recollida sistemàtica de la satisfacció dels usuaris, però la participació és escassa, fet que en dificulta la representativitat i l'eficàcia. Pel que fa a la comunicació, els comitès recomanen programar més activitats dirigides als alumnes per fer conèixer els serveis de la biblioteca, i també elaborar plans de comunicació.

4. L'assegurament de la qualitat

En aquest quart capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'assegurament de la qualitat dels SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte tres factors: l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat, els mecanismes de seguiment (plans de millora) i els mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris.

Pel que fa a l'**estructura i organització** dels mecanismes d'assegurament de la qualitat, se n'ha valorat la identificació, la documentació i la gestió correcta dels mecanismes, i la implicació dels agents. En alguns casos, aquests mecanismes són molt incipients i estan poc consolidats. En altres casos, en canvi, hi ha una estructura certificada i una dinàmica ben arrelada. Es valora molt positivament la proximitat, la voluntat, la predisposició, l'interès i la professionalitat del personal dels SB, però en la majoria de SB falta una unitat de qualitat formalment establerta.

Els **mecanismes de seguiment (plans de millora)** han rebut valoracions des de molt positives fins a molt negatives. Hi ha SB que no disposen formalment de plans de millora resultants dels processos d'avaluació, mentre que n'hi ha amb plans establerts des de l'avaluació anterior. En general, es recomana potenciar la recollida i la sistematització d'indicadors relacionats amb els processos de qualitat, i la participació d'altres agents de la comunitat universitària en l'elaboració dels plans.

Els **mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris** es consideren adequats en la majoria de SB. S'han desenvolupat mecanismes periòdics per conèixer els nivells d'utilització dels serveis i la satisfacció dels usuaris, i també per recollir queixes o suggeriments. En aquest sentit, s'assenyala les comissions d'usuaris com un bon instrument receptor de suggeriments i reclamacions. Els comitès consideren que caldria potenciar l'ús de noves tecnologies, més flexibles i interactives, per millorar la comunicació i, finalment, que s'hauria de disposar de mecanismes de mesura de satisfacció del personal dels SB.

5. RECURSOS

En aquest capítol el contingut d'avaluació fa referència als recursos de què disposen els SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte quatre factors: personal, instal·lacions, fons i pressupost.

En general, les plantilles de **personal** dels SB es valoren com a adequades, amb un personal ben qualificat, amb una forta implicació, amb un organigrama definit i ben conegut. La percepció que tenen els usuaris respecte del personal és qualificada d'excel·lent. La relació que estableix l'indicador *usuaris potencials / personal* s'ha reduït un 20% els darrers cinc anys, amb una mitjana de 218 usuaris per personal (descomptant la UOC). L'avaluació recomana estudiar la incorporació de nous perfils, com ara el bibliotecari temàtic, derivats de l'adaptació a l'EEES. També es veu necessària una actualització de les plantilles, amb la introducció de mecanismes d'avaluació, dotació i promoció del personal, com també de plans de formació específics.

Les **instal·lacions**, considerant els edificis, espais i mitjans tecnològics, es valoren en general com a adequades, per bé que s'observen fortes diferències internes a les mateixes universitats. Es reconeix un esforç important tant en la creació d'espais per al treball en grup i l'autoaprenentatge com en l'ampliació i la renovació d'equipaments informàtics. De tota manera, els comitès encoratgen a continuar amb aquestes inversions i a fer un seguiment de l'adequació dels plans de manteniment, seguretat, evacuació i senyalització.

Majoritàriament, es valora els **fons** dels SB com a molt adequats a les necessitats docents i de recerca de la universitat. Els punts forts més destacats són l'agilitat del procés d'adquisició, catalogació i posada a disposició dels fons a la biblioteca, i l'increment dels fons i en particular de la col·lecció digital els darrers anys. Els indicadors *monografies / usuaris potencials* i *revistes vives / investigador* han augmentat un 16,23% i un 55,05%, respectivament, en cinc anys. Es proposa introduir models de distribució del pressupost destinat a adquisicions sobre la base d'indicadors i, pel que fa a la bibliografia recomanada, establir canals que en facilitin el coneixement en col·laboració amb el professorat.

El **pressupost** de què disposen els SB és valorat, en la majoria de SB, com a adequat, per bé que trobem alguns casos de valoracions de molt adequat i d'altres de poc adequat. Les problemàtiques més corrents en referència als pressupostos vénen donades per manca d'un pressupost consolidat en alguns casos, per impermeabilitat entre capítols del pressupost en la majoria de casos, i per insuficiència de pressupost en algunes àrees. L'avaluació recomana mantenir l'increment sostingut en els casos que estan per sobre de la mitjana, amb una atenció especial als recursos digitals i a la bibliografia recomanada, i estudiar mesures d'agilització de la gestió del pressupost.

6. RESULTATS

En aquest apartat l'avaluació fa èmfasi en els resultats assolits pels SB des d'una triple perspectiva: l'eficàcia, la satisfacció dels agents i l'eficiència.

L'**eficàcia**, és a dir, els resultats en relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat, s'ha valorat com a adequada i molt adequada en la majoria de SB. Les activitats presencials, com poden ser les consultes en sala, han sofert un decreixement (en valors absoluts i respecte als usuaris potencials) a causa de la influència que les TIC han produït en la relació que les biblioteques mantenen amb els seus usuaris. Així, l'important creixement en l'ús del que s'ha denominat biblioteca digital fa que cada cop més la biblioteca esdevingui un centre de recursos a distància. Pel que fa al volum de

préstecs mitjà, es manté estable durant el darrer quinquenni (respecte als usuaris potencials), per bé que amb diferències significatives entre els SB. L'avaluació proposa plantejar sistemes de gestió del préstec i la consulta que permetin extreure dades prou robustes per als indicadors. Finalment, es destaca que cada vegada hi ha més oferta de cursos i que, en termes globals, hi ha un increment del percentatge d'usuaris que han rebut formació específica.

Els resultats en relació amb la **satisfacció** dels usuaris i del personal dels SB s'ha valorat també com a adequada i molt adequada en tots els SB. Allà on es disposa d'enquestes de valoració de la satisfacció dels usuaris, aquests destaquen l'elevada quantitat i qualitat dels serveis oferts, l'increment d'equipaments tecnològics, l'increment de la biblioteca digital i el tracte i la professionalitat per part del personal dels SB. En canvi, es detecten dèficits en el desenvolupament de competències d'informació i de documentació i en la contribució dels SB a l'aprenentatge autònom. Val a dir, però, que en molts dels casos el percentatge de respostes és baix. Les enquestes de valoració al personal dels SB mostren un alt grau de compromís amb la institució i una gran professionalitat d'aquest personal. Les seves reclamacions se centren en la promoció i els incentius professionals. Les recomanacions de l'avaluació passen per una generalització de les enquestes de valoració als usuaris i al personal dels SB i per una millora dels canals de comunicació amb els usuaris.

L'**eficiència**, és a dir, les prestacions realitzades posades en relació amb els costos del servei, s'ha analitzat amb màxima prudència, a causa de la feblesa d'algunes de les dades utilitzades en els indicadors establerts. Malgrat això, les valoracions sobre l'eficiència en tots els SB han estat d'adequada i de molt adequada.

- Pel que fa a l'eficiència de la disponibilitat de serveis, els indicadors mostren un increment, atribuïble tant a la disminució dels usuaris potencials al llarg dels darrers anys com a un augment pressupostari sostingut. Així, en el cas de l'indicador *cost total SB / usuaris potencials*, les dades manifesten un augment d'un 14% per al conjunt del sistema respecte del 2000-2001. Cal tenir present que la disponibilitat de serveis ha augmentat, sobretot en volum d'informació oferta i en hores d'obertura. Pel que fa a l'indicador *cost adquisicions / usuari potencial*, les dades disponibles indiquen un increment global d'un 13%, ja que es passa dels 52 euros als 58 euros per usuari.

- Pel que fa a l'eficiència de l'ús dels serveis, els indicadors vénen condicionats per augments sostinguts en els pressupostos assignats als SB i per la consolidació de l'accés als recursos electrònics des de qualsevol punt de la xarxa. L'indicador *cost total / entrades* mostra un valor mitjà, el 2005, de gairebé 2,40 euros, per bé que s'observa una gran variabilitat entre els diferents SB. Aquest valor ha augmentat respecte de cinc anys enrere. L'indicador *cost total / préstecs* mostra un increment d'un 10% durant el darrer quinquenni, amb una mitjana de 22,41 euros el 2005, i també una gran variabilitat entre les universitats.
- Pel que fa a la productivitat del sistema, l'avaluació destaca que seria necessària una anàlisi dels serveis que sovint són difícilment quantificables, com ara la qualitat de l'atenció al públic o la usabilitat de l'oferta remota de serveis i recursos. Hi ha acord a afirmar que el nombre i la qualitat d'aquests serveis ha augmentat, per bé que les dades disponibles només fan possible l'anàlisi de l'indicador *préstecs / personal SB*. El volum de préstecs que atén el personal del conjunt del sistema ha augmentat un 8,47% en cinc anys i s'ha situat en més de 2.600 préstecs.
- Pel que fa a la gestió dels recursos, en general les dades mostren que el cost destinat a personal, adquisicions i altres costos s'ha mantingut bastant estable respecte del cost total. Tot i així, l'indicador *cost adquisicions / cost total SB* ha experimentat un descens de gairebé un 12%.
- Pel que fa a la transformació/orientació dels SB en relació amb els costos, es constata un esforç important realitzat en recursos propis de la biblioteca digital. Així, durant el període 2001-2005 l'indicador *cost recursos electrònics / cost adquisicions* ha augmentat un 95%, passant de 0,22 a 0,42. Això significa que gairebé la meitat de les adquisicions que es fan a escala de sistema universitari corresponen a subscripcions a revistes, bases de dades, guies temàtiques, dossiers electrònics, etc. L'avaluació constata, però, la necessitat de considerar altres inversions, com ara l'increment de cursos de formació de personal dedicats a les noves tecnologies, l'increment del nombre de material informàtic per als usuaris o la creació d'espais per potenciar l'autoaprenentatge, per tal de fer una valoració global de la transformació real cap als nous escenaris plantejats en l'àmbit europeu.

CONCLUSIONS

El servei que ofereixen els SB es pot qualificar d'excel·lent en molts aspectes, especialment en els que depenen exclusivament dels mateixos SB (quantitat i qualitat dels serveis oferts, increment d'equipaments tecnològics, biblioteca digital, tracte i professionalitat, etc.). La percepció dels usuaris és la d'un servei que funciona molt bé.

L'avaluació demostra, però, que no hi ha prou elements d'anàlisi que permetin afirmar que s'ha avançat de manera suficient en la **contribució dels SB a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca**:

- De la informació recollida als informes, de les dades i dels comentaris de les audiències amb els comitès externs, se'n desprèn que, ara per ara, tot i els avenços que s'han fet, els mètodes pedagògics vigents permeten que continuï sent possible que els estudiants finalitzin els estudis sense que els SB estiguin al centre de la seva experiència d'aprenentatge.
- En aquest sentit, hi ha una indefinició institucional respecte del paper dels SB en el marc de l'EEES. En el procés d'avaluació anterior ja es remarcava el repte que això representava davant del nou model d'aprenentatge.
- Així, al marge de la col·laboració amb altres serveis (ICE, Informàtica, Publicacions, etc.), es constata la necessitat d'incorporar els òrgans unipersonals i col·legiats de planificació i decisió en aspectes de política acadèmica i de política docent en el debat d'inclusió dels SB en el procés d'aprenentatge. En aquest debat cal incorporar, a més, la veu del CBUC i l'Administració. Si bé en la gran majoria de SB existeixen els mecanismes de planificació estratègica, cal demanar-se si inclouen una posició clara de professorat i de personal bibliotecari davant dels reptes de la transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'EEES.
- Com ja es va detectar en el procés d'avaluació anterior (1999-2001), la convergència europea de l'ensenyament universitari ha de significar un canvi profund d'objectius i de metodologies: posar l'èmfasi més en l'aprenentatge que no pas en l'ensenyament, aprendre a aprendre. Les biblioteques han de jugar un paper clau en aquest procés; un paper que no s'hauria de limitar, exclusivament, a l'adequació d'espais per al treball en grup i l'autoaprenentatge.

- L'Espai europeu de recerca pràcticament no ha estat objecte d'avaluació. Certament, els esforços realitzats i les realitats assolides pel que fa a la biblioteca digital incideixen molt positivament en aquest punt, ja que la informació és clau en qualsevol procés d'investigació. Les biblioteques tenen la responsabilitat d'ajudar el PDI a millorar els seus resultats en matèria de recerca, tot oferint serveis específics i en molts casos adaptats a l'àmplia variabilitat de perfils d'investigador. Cal encara treballar en alguns dels dèficits sorgits d'aquesta avaluació, com ara la formació en l'ús dels serveis oferts —sobretot als qui comencen la seva formació en recerca—, en eines de gestió de la recerca al PDI en general i en la difusió dels serveis dels SB a les empreses i l'entorn social.

- En conclusió, si bé els SB s'orienten positivament a la seva transformació en CRAI, l'avaluació posa de manifest que cal enfortir el compromís decidit dels responsables acadèmics juntament amb el que ja fan els mateixos SB, per tal que els SB puguin aportar tot el seu potencial per contribuir al procés d'aprenentatge.

L'informe transversal, elaborat a partir de la informació continguda en els informes creats pels comitès d'avaluació interns i externs, fa les **propostes de millora dels SB** següents:

- Cal reforçar els mecanismes d'assegurament de la qualitat. Així, cal definir clarament els responsables i establir mecanismes formals i regulars per mesurar la satisfacció dels usuaris. En aquest sentit, cal aprofundir en l'establiment i l'articulació dels plans de millora. Les propostes de millora derivades del procés d'avaluació són, en general, una relació de punts febles i, en el millor dels casos, una llista d'intencions. Per tant, caldria establir, per part de cada universitat, plans de millora amb objectius concrets, calendari d'execució, responsables per a cada objectiu, pressupost assignat i indicadors de seguiment.

- Cal incentivar la participació activa del professorat i de l'alumnat a les comissions d'usuaris per tal de poder, entre d'altres, establir mecanismes per a la recollida d'informació sobre les matèries consultades i no consultades i conèixer el nivell de les competències assolides pels estudiants sobre l'ús dels SB.

- Pel que fa a les dades i els indicadors, es posa de manifest, com ja es va destacar en el procés d'avaluació anterior, la necessitat de millorar la informació quantitativa. Així, cal una definició més gran, basada en el consens dels principals agents, dels indicadors bàsics i una metodologia homogènia i compartida per elaborar-los. Aquesta millora ha de contribuir a disposar d'una base d'evidències sobre la qual construir processos cíclics d'avaluació. En aquesta mateixa línia, es proposa l'establiment de referències amb altres SB europeus.

- D'altra banda, i com ja es va indicar en el procés d'avaluació anterior (1999-2001), s'observa una certa indefinició i disparitat quant a la relació entre els SB i els Serveis d'Informàtica. En alguns casos es defensa la incorporació de personal amb competències en informàtica en els SB. Tal com ja es va recomanar en el procés d'avaluació anterior, caldria analitzar a cada universitat els requeriments informàtics i enfortir el suport actual.

- Pel que fa al personal, es recomana establir polítiques de personal que comportin l'actualització de les plantilles a partir de les noves necessitats de perfils professionals derivats de l'adaptació a l'EEES i, d'aquesta manera, solucionar els desequilibris que hi pugui haver. En relació amb la formació al personal dels SB, l'avaluació destaca la necessitat d'establir programes específics.

- Respecte de la formació als usuaris, es recomana generalitzar l'oferta de cursos de formació i fer-la més atractiva per tal d'incrementar l'assistència d'alumnat i de professorat.

- Pel que fa a la cooperació i a la innovació, cal reforçar els ponts de diàleg sobre aquestes qüestions i incentivar la participació dels SB a les convocatòries de projectes d'innovació. Així, cal enfortir la cooperació amb el professorat per tal que, conjuntament, s'inclouin els SB en els seus projectes i, d'aquesta manera, incentivar la participació de les universitats i les administracions en les seves convocatòries.

EL PROCÉS D'AVALUACIÓ

El Consell de Direcció d'AQU Catalunya va aprovar incloure en la seva planificació anual de l'any 2005 la nova avaluació dels SB amb caràcter transversal a Catalunya.

L'experiència anterior d'avaluació transversal dels SB de les universitats públiques catalanes (1999-2001)² constituïa un actiu important en aquesta segona ocasió, atès que una bona part del procediment ja era conegut. Inicialment, es plantejà la possibilitat de fer el seguiment d'aquella avaluació. Ara bé, com que havien passat més de cinc anys des de la primera avaluació i s'havien produït canvis importants en el context dels SB, en especial pel que fa a l'impuls del nou model pedagògic derivat de la Declaració de Bolonya, semblava adient fer un plantejament de l'avaluació que permetés valorar l'evolució produïda i l'adaptació als nous reptes.

Així, els trets bàsics de l'avaluació han fet èmfasi en els aspectes següents:

- El nou context d'adaptació a l'EEES, en què l'aprenentatge autònom de l'alumnat esdevé el referent clau que orienta l'aproximació de l'avaluació.
- El servei i l'orientació a la recerca.
- La visió global dels SB a Catalunya, especialment pel que fa a la cooperació interuniversitària dels SB i a l'ús d'indicadors de la millora de la qualitat.
- La possibilitat d'actualitzar la informació sobre el conjunt de recursos d'informació de què disposa una universitat, com també la seva coordinació interna i externa.
- L'actualització del mapa d'indicadors publicats a l'*Informe 2001. Procés d'avaluació de la qualitat del sistema universitari a Catalunya (volum II: Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris)*, atès que el

temps transcorregut havia de permetre fer una avaluació ajustada tant de la pertinència i utilitat com de la fiabilitat.

- La possible inclusió d'algun aspecte d'especial rellevància que pogués ser objecte del seguiment i l'avaluació del pla de millora desenvolupat a partir de l'avaluació duta a terme.

Per tal de definir la metodologia a emprar, es va constituir una comissió integrada per especialistes de les universitats, dels SB, del CBUC, de la Direcció General d'Universitats i d'AQU Catalunya, que es va encarregar d'elaborar dues guies per tal de facilitar la tasca dels comitès interns i externs: la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*³ i la *Guia d'avaluació externa dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*,⁴ que inclou el procediment i els criteris d'avaluació, els indicadors i el perfil dels avaluadors. Tots dos documents són l'evolució, adaptada a la metodologia d'avaluació d'AQU Catalunya, de la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris*,⁵ que va prendre com a referència, pel que fa als processos, la guia usada al Regne Unit.⁶

Un dels aspectes nous respecte del procés anterior ha estat l'avaluació dels SB de les universitats privades de Catalunya. Així, gairebé la totalitat de les universitats catalanes han participat en l'avaluació. Les universitats privades que han signat el conveni han estat la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), la Universitat de Vic (UVic) i la Universitat Abat Oliba (UAO). L'informe destaca les diferències significatives entre el grup de les universitats públiques i les privades, fruit dels trets específics de cada universitat. En el cas concret de la UOC, l'avaluació ha servit per desenvolupar una metodologia i la gestió de les avaluacions externes en un entorn de no-presencialitat.

² Vegeu el volum II (Avaluació transversal dels Serveis Bibliotecaris) de l'*Informe 2001. Procés d'avaluació de la qualitat del sistema universitari a Catalunya* (<http://www.aqucatalunya.cat>).

³ RODRÍGUEZ, S.; BRAVO, J.; RIBAS, J.; CUEVAS, M. A.; BALAGUÉ, N.; ANGLADA, LL.; ARBOIX, E. *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006.

⁴ RODRÍGUEZ, S.; BRAVO, J.; RIBAS, J.; CUEVAS, M. A.; BALAGUÉ, N.; ANGLADA, LL.; ARBOIX, E.; BASART, A. *Guia d'avaluació externa dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006.

⁵ ANGLADA, LL.; ARBOIX, E.; BRAVO, J.; RODRÍGUEZ, S. *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, 1998.

⁶ *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK libraries*. A consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Council's ad hoc Group on Performance Indicators for Libraries. Bristol: HEFCE, 1995.

La taula següent presenta informació dels SB avaluats:

Universitat	Avaluació interna	Avaluació externa	Recepció dels informes finals
UB	Febrer-juny 2006	Novembre 2006	Gener 2007
UAB	Febrer-juny 2006	Novembre 2006	Gener 2007
UPC	Febrer-maig 2006	Juny 2006	Setembre 2006
UPF	Febrer-juliol 2006	Setembre 2006	Gener 2007
UdG	Febrer-juliol 2006	Octubre 2006	Novembre 2006
UdL	Febrer-maig 2006	Juny 2006	Setembre 2006
URV	Juliol-desembre 2006	Febrer 2007	Març 2007
UOC	Febrer-maig 2006	Juny 2006	Setembre 2006
UVic	Febrer-juny 2006	Novembre 2006	Gener 2007
UAO	Febrer-juny 2006	Octubre 2006	Desembre 2006

L'aprovació de la metodologia i el procés d'avaluació, i també l'aprovació dels resultats de l'avaluació, correspon a la **Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris (ACAU)**, que s'encarrega, entre altres qüestions, de l'avaluació dels centres docents establerts a Catalunya que imparteixen ensenyaments conduents a l'obtenció de títols estrangers d'educació superior universitària; de l'acreditació dels sistemes i els procediments d'avaluació de la qualitat de les universitats, excepte els que es refereixen a la funció docent del professorat; i de l'avaluació de les activitats, els programes, els serveis i la gestió de les universitats i dels centres d'ensenyament superior. L'annex A d'aquest informe en recull la composició.

L'AVALUACIÓ INTERNA

Formalment, la fase d'autoavaluació va començar el mes de febrer de 2006, amb una sessió conjunta de presentació i de formació sobre el procés d'avaluació dirigida a tots els membres dels CAI. En aquesta fase han participat prop de 80 persones com a membres dels diferents comitès.

El procés d'avaluació ha estat rigorós, intens i transparent, amb la participació, en general, de tots els estaments implicats, i ha conduït a un valuós conjunt de conclusions i propostes de millora, que, sens dubte, contribuiran a la millora de la qualitat dels SB. Cal destacar el fet que es van signar convenis amb cadascuna de les universitats, en què es concretava l'objecte d'avaluació, la composició dels comitès, els terminis de les avaluacions, etc.

El suport institucional al procés d'avaluació ha estat molt positiu, amb una implicació clara dels òrgans de govern. Allà on ha estat possible, el suport de les unitats tècniques d'avaluació de les universitats ha estat un bon ajut.

La bona disposició i el bon ambient de treball han estat constatats pels CAI. En molts casos, la disponibilitat d'una intranet específica amb les informacions necessàries ha facilitat la seva feina.

Si alguna objecció hem de fer, que ja era posada en evidència en l'informe transversal de l'any 2001, és que el procés d'avaluació es basa excessivament en la participació de membres dels SB que han format part dels CAI. Podria ser simptomàtic que els capítols de l'avaluació que fan referència al personal dels SB són, en general, extensos i crítics. Tot i així, les seves aportacions són valuoses i, com expliciten alguns dels CAE, molts cops les deficiències d'organització i de mitjans queden a bastament suplertes per la professionalitat i la dedicació del personal dels SB.

D'altra banda, és reconegut per tots els CAI el curt temps de què han disposat per a la realització del procés d'avaluació, tant per a la recollida i l'anàlisi de dades com per a la implicació real de la comunitat universitària en el procés. Tot i els esforços de comunicació i transparència que han fet els CAI i que estan documentats, complir els mecanismes formals i posar la informació a la disposició de la comunitat universitària no ha estat suficient per assegurar la participació en el procés, especialment en el cas de l'alumnat i en molts casos del professorat. El grau de coneixement de l'informe d'avaluació interna no sembla haver estat ampli. El nivell de resposta de la comunitat en el procés és el punt valorat com a menys positiu d'aquest apartat. Els membres dels SB són els que han estat més implicats i participatius. A aquesta mateixa constatació es va arribar en l'avaluació de l'any 2001.

Tot i que disposar de la Guia d'avaluació ha estat considerat com un punt fort en molts casos, podem constatar, com una constant ressaltada per molts CAI, deficiències d'interpretació i poca claredat en la redacció d'alguns dels indicadors. D'altra banda, la negociació per consensuar en el darrer moment alguns dels indicadors (vegeu l'apartat dedicat als referents a la pàgina 18) no va ajudar al fet que els CAI i els CAE poguessin extreure les conclusions pertinents.

Una dificultat afegida al procés és que les unitats a avaluar són molt heterogènies: des de grans universitats, amb moltes biblioteques i una plantilla considerable, fins a universitats petites, amb una sola biblioteca i una plantilla de poques persones; des dels SB que van participar en el procés d'avaluació anterior (2001) i que estan habituats a participar en processos similars fins als SB que participen per primer cop en un procés d'avaluació. En tots els casos, la unitat d'avaluació ha estat el Servei de Biblioteques en el seu conjunt.

Globalment, els informes d'avaluació interna estan ben estructurats, s'ajusten a les pautes de la Guia d'avaluació i constitueixen unes eines valuoses per les evidències recollides i el contingut de les seves anàlisis. Els mateixos CAE així ho reconeixen. Tot i així, es pot constatar que la major part de propostes de millora són més aviat una translació dels punts febles detectats, sense prioritització i sense una proposta de responsables per aplicar-los i temporitzar-los ni una proposta d'indicadors de seguiment.

Propostes de millora

- Preparar a curt termini un calendari de treball amb la participació dels SB per tal de consensuar la definició de les dades i els indicadors.
- Disposar, en una base de dades, d'estadístiques de qualitat, homologades i permanentment actualitzades de tots els SB.
- Promoure una proposta d'indicadors específics per a biblioteques virtuals.
- Organitzar i incentivar millor la participació dels diferents tipus d'usuaris.
- Ampliar els criteris d'avaluació per incloure en totes les avaluacions referències externes.
- Estudiar la conveniència d'introduir un sistema de seguiment de les millores.

L'AVALUACIÓ EXTERNA

L'avaluació externa es va dur a terme en dues tandes: a la primera tanda (juny 2006) van participar els SB de la UOC, la UPC i la UdL, mentre que a la segona (octubre 2006 - febrer 2007) es van avaluar la resta de SB.

En els comitès externs han participat experts nacionals i internacionals. Els CAE estaven integrats per acadèmics, professionals dels SB, experts en avaluacions i, per primer cop, estudiants. En el cas dels acadèmics i dels professionals dels SB, s'ha comptat amb professorat de prestigi reconegut i amb experiència prèvia en avaluació. Així mateix, els metodòlegs que han participat tenen un coneixement ampli de la metodologia d'avaluació i experiència en diverses avaluacions prèvies. Ha correspost al metodòleg la supervisió tant del procés d'avaluació com de la redacció de cadascun dels informes d'avaluació.

La inclusió d'estudiants en els comitès externs representa un pas més en el procés d'implicar l'alumnat en els processos d'avaluació. Els estudiants dels comitès havien participat prèviament en els cursos interuniversitaris que AQU Catalunya, la UAB i la UdL havien organitzat per promoure la participació de l'alumnat. Així mateix, AQU Catalunya va organitzar una sessió específica de treball amb estudiants implicats en els diferents comitès.

Amb caràcter previ a cada visita externa, AQU Catalunya va organitzar sessions específiques de treball amb tots els comitès externs a fi de presentar i analitzar la metodologia d'avaluació, per tal d'acordar i de generar referents, debatre i decidir criteris d'actuació, fer l'anàlisi dels informes d'avaluació interna i preparar la visita.

Inicialment, estava previst el nomenament d'un únic comitè extern que realitzés l'avaluació, per tal d'assegurar una unitat de criteri. Experimentar l'adequació i la funcionalitat d'un comitè d'avaluació extern transversal (CAET) era un objectiu molt significatiu del procés. Ara bé, les dificultats logístiques i d'agenda dels experts van comportar haver d'ajustar el disseny inicial. Així, si bé no es va nomenar un únic comitè responsable de fer totes i cadascuna de les visites, s'assolí el compromís dels avaluadors de fer més de dues visites. Així, un nombre relativament reduït d'experts (21) va poder fer totes les avaluacions. En algun cas, un mateix expert va participar en tres avaluacions diferents. D'aquesta manera, s'ha fet possible assolir una unitat de criteri i, en conseqüència, la màxima homogeneïtzació possible en les avaluacions de cadascun dels SB. Cal destacar que en sis de les deu visites externes hi ha hagut algun avaluador que ja havia format part dels comitès externs del procés d'avaluació anterior (1999-2001).

Com en el cas de l'avaluació interna, el procés d'avaluació externa ha estat rigorós, intens i transparent, amb la participació, en general, de tots els estaments implicats.

L'annex B d'aquest informe recull la relació de membres dels comitès interns i externs que han participat en el procés.

ELS REFERENTS (DADES QUANTITATIVES I INDICADORS)

La *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris* conté una selecció de dades quantitatives i d'indicadors bàsics que responen a l'objectiu de fonamentar empíricament els diferents aspectes a analitzar d'un SB en el procés d'avaluació. També es considera útil i necessari que, al costat de la informació pròpia de cada SB, els comitès disposin de la informació de la totalitat dels SB de Catalunya, a fi de poder tenir referents que permetin "valorar la seva posició en el conjunt del sistema".

Pel que fa a l'origen de les dades de la majoria d'indicadors, es va considerar que el millor era adequar els indicadors del procés d'avaluació anterior al format d'indicadors establert per REBIUN. Les dades que es van facilitar a les universitats van ser extretes dels anuaris estadístics *Indicadores y datos* de REBIUN, dels anys 2001 a 2005. La informació que es lliurà a cada universitat fou la següent:

- Les seves dades quantitatives i els seus indicadors bàsics entre els anys 2001 i 2005, i també els de totes les universitats participants.
- La posició de cada universitat respecte de la mitjana dels principals indicadors bàsics (any 2005).

En el cas d'inexistència de dades, es va considerar preferible indicar-ho amb "nd" (no disponible) abans que recórrer a dades estimades.

De l'anàlisi de les dades de REBIUN,⁷ es van detectar problemes d'homogeneïtat i inconsistències, especialment en fer la revisió de les sèries temporals. Per garantir el rigor en l'anàlisi quantitativa, es van facilitar els referents als SB, per tal que aquests fessin arribar a AQU Catalunya una versió esmenada de les seves dades. Els SB es van posar d'acord a retornar els

referents corregits en un format que no coincidia exactament amb l'inicialment aprovat per la Comissió Específica d'Avaluació de Centres i Activitats Universitaris (ACAU). Finalment, els CAE van treballar amb les dades i els indicadors revisats per les universitats però en el format que es preveia a la Guia.

El procés d'avaluació ha posat en relleu, com ja ho havia fet la primera avaluació (1999-2001), la necessitat d'assolir un consens entre tota la comunitat sobre els mecanismes formals de mesurament i el format de les dades i els indicadors dels SB de les universitats catalanes.

RESULTATS DE L'AVALUACIÓ

Un cop els comitès externs han enviat els informes d'avaluació, AQU Catalunya ha tramès als presidents dels comitès interns i als membres dels comitès externs un qüestionari per tal de conèixer el nivell de satisfacció. La taxa de resposta ha estat més alta per part dels comitès externs (77%) que no pas dels interns (20%).

Les conclusions principals es poden resumir així:

1. Cal millorar la redacció de la Guia d'avaluació, atès que hi ha ambigüitats, repeticions, etc.
2. A les guies cal fer més èmfasi en els aspectes relacionats amb referents internacionals.
3. Cal resoldre els desajustos observats pel que fa als referents i indicadors. Sobre aquest punt es dedica un apartat específic a l'informe.

Finalitzats els processos d'avaluació externa i la metaavaluació del procés, a mitjan 2007, AQU Catalunya ha procedit a l'elaboració de l'informe *AVALUACIÓ TRANSVERSAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS*. Aquest informe és una síntesi dels aspectes més destacats dels informes creats pels comitès d'avaluació interns i externs de cada SB. L'elaboració de la primera síntesi s'ha encarregat a un membre de la comissió que va crear la *Guia d'avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i la recerca*, i posteriorment l'informe ha estat completat a AQU Catalunya i aprovat per la Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris (ACAU).

⁷ REBIUN: Red de Bibliotecas Universitarias (<http://www.rebiun.org>).

LA VISIÓ GLOBAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

A partir del conjunt dels informes d'avaluació interna i d'avaluació externa, s'ha construït la taula següent, que resumeix la valoració de tots els apartats de la Guia per part de tots dos comitès a cadascuna de les universitats. Les valoracions estan fetes per persones diferents en cada cas; això pot afectar l'homogeneïtat de les valoracions, que poden ser més o menys estrictes.

RESUM DE LES AVALUACIONS DELS CAI I DELS CAE (aquestes últimes entre parèntesis)

	Universitats públiques							Universitats privades		
	UB	UAB	UPC	UPF	UdG	UdL	URV	UOC	UVic	UAO
El procés d'avaluació interna	B (B)	A (A)	A (A)	A (A)	B (B)	B (B)	A (A)	B (B)	A (A)	B (B)
La biblioteca dins la universitat										
El marc normatiu	B (B)	B (B)	A (A)	A (A)	B (B)	A (A)	A (A)	B (B)	C (C)	B (A)
La planificació estratègica	B (B)	B (C)	A (A)	A (A)	B (B)	B (B)	A (B-C)	A (B)	D (D)	C (C)
Cap a la transformació dels SB	A (B)	B (C)	A-B (A)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B-C)	B (B-C)	D (D)	C (C)
Les relacions dels SB amb el CBUC	B (A-B)	B (A)	A (A)	A (A)	A (A)	A (A)	A (A)	B (B)	A (A)	A (B)
Eixos bàsics d'actuació										
En relació amb la docència i l'autoaprenentatge	B (B)	B (B)	B (A)	B (B)	A (A)	B (B)	B (B)	B(B-C)	B (C)	B (B)
En relació amb la recerca	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	A (B)	C (C)
En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC	A (A)	A (A)	B (B)	A (A)	B (A)	B (B)	B (B)	A (A)	B (B)	B (C)
En relació amb la cooperació i la innovació	B (C)	B (B)	A (A)	A (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (C)	B-C
Organització, gestió i processos										
Organització dels SB	B (B)	B (B)	A-B (A)	A (A)	B (B)	A (A)	A (B)	A (A)	B (B)	B (A-B)
Processos dels SB	B (B)	A (A)	B (B)	A (A)	B (B)	A (A)	C (C)	B (B)	B (C)	B (B-C)
Gestió de la participació i la comunicació	B (C)	B	A (B)	A (B)	B (C)	B (B)	A (B)	C (B)	B (C)	B (C)
L'assegurament de la qualitat										
Estructura i organització	C (C)	A (A)	A (B)	A (A)	B (B)	B (B)	B (B)	B (C)	C (C)	B-C (C)
Mecanismes de seguiment (plans de millora)	D (C)	A (B)	B (B)	A (B)	B (B)	B (B)	A (B)	C (C)	(D)	C (C)
Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris	C (C)	B (B)	A (B)	A (B)	B (B)	A (A)	A (A)	B (B)	A (B)	B (B)

	Universitats públiques							Universitats privades		
	UB	UAB	UPC	UPF	UdG	UdL	URV	UOC	UVic	UAO
Recursos										
Personal	C (B)	B (B)	B-C (B)	A (A)	B (B)	C (C)	C (C)	B (C)	C (C)	C (B)
Instal·lacions	B (B)	B (B)	B-C (B)	B (B)	B (A)	B (B)	B (B)	B (B)	C (D)	B (B)
Fons	A (A)	B (B)	B (B)	B (B)	B (A)	B (B)	B (B)	A (B)	B (B)	B (B-C)
Pressupost	B (B)	B (B)	A-B (B)	B (B)	B (B)	C (B)	A (A)	B (C)	C (C)	B (C)
Resultats										
En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat	A (B)	B (B)	B (A)	A(A)	B (A)	B (B)	B (B)	B (B)	A (B)	B (C)
En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal dels SB	B (B)	B (A)	A-B (A)	A (B)	B (A)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	B (A-B)
En relació amb l'eficiència en la prestació del servei	A (B)	B (B)	B (B)	A (A)	B (B)	B (B)	B (B)	B (B)	A (A)	B

Universitat de Barcelona (UB), Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), Universitat Pompeu Fabra (UPF), Universitat de Girona (UdG), Universitat de Lleida (UdL), Universitat Rovira i Virgili (URV), Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Universitat de Vic (UVic) i Universitat Abat Oliba CEU (UAO).

A = molt positiu / molt adequat / molt satisfactori

B = positiu / adequat / satisfactori

C = poc positiu / poc adequat / poc satisfactori

D = gens positiu / gens adequat / gens satisfactori

Alguns comentaris sobre les dades anteriors:

- En termes generals, les valoracions són altes, ja que destaquen els valors positius i molt positius. En tot cas, no s'observen valoracions totalment homogènies en cap dels apartats de l'avaluació.
- Una anàlisi més exhaustiva requereix entrar a fons en cadascun dels punts de cada apartat. Així, es pot constatar que la valoració general de cada apartat respon a una mitjana qualitativa dels diferents punts, i que les valoracions més negatives se centren en punts concrets que normalment es tradueixen en punts febles.

1. LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT

En aquest primer capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'encaix dels SB dins la universitat. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte quatre factors dels SB: el marc normatiu, la planificació estratègica, la transformació i les relacions amb el CBUC.

1.1. EL MARC NORMATIU

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a l'adequació del marc normatiu del funcionament dels SB d'acord amb els reptes i els objectius dels SB, tot considerant la perspectiva dels usuaris (alumnat i professorat), la dels professionals dels SB i la perspectiva organitzativa i de relacions dels SB amb la universitat.

El marc normatiu es considera adequat, útil i de fàcil accés, però una bona part de la comunitat universitària el desconeix. Segons assenyala l'enquesta de l'any 2004 de satisfacció d'usuaris dels SB de la UAB, el grau de desconeixement es troba a la ratlla del 80-90% en el cas de la Carta de serveis i del 70% pel que fa al Reglament general.

El desenvolupament de la normativa és desigual a les diferents universitats. En alguns casos, no es disposa encara de Carta de serveis (UB, UOC i UVic) o de Reglament general (UVic), i es detecten queixes de l'alumnat per les condicions de préstec (UB, UPF, URV i UOC).

L'existència de comissions d'usuaris d'universitat o de centre tampoc no és general.

En general, els SB es mencionen explícitament en la normativa de rang superior de les universitats, amb un bon nivell de suport dels òrgans de govern. Les dimensions relativament reduïdes d'algunes universitats faciliten el procés d'elaboració i d'aprovació de normatives, o permeten que la seva absència sigui considerada com a menys imprescindible per la relació directa que s'estableix entre usuari i personal en aquests SB. Tot i així, en algunes universitats, com ara la UB, es reclama la participació directa dels responsables dels SB en els òrgans de govern. D'altres, com són la URV o la UVic, consideren poc adequada l'especificació de les relacions dels SB amb els diferents estaments de la universitat.

El marc normatiu s'actualitza de manera continuada, però requereix adequar-lo a la nova realitat de l'EEES,

per bé que en alguns casos es constata la manca de coneixement del nou model de SB com a CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) dins l'EEES.

La UB, la UdG i la UVic assenyalen la necessitat d'especificació dels rols i les funcions dels professionals dels SB en el marc normatiu.

Més d'una universitat (la UPC, per exemple) constata com a punt feble la manca d'una normativa sobre la seguretat dels diferents espais i d'un pla d'evacuació de les biblioteques.

Propostes de millora

1. Actualitzar la normativa al nou marc de l'EEES.
2. Incrementar la difusió del marc normatiu dels SB entre la comunitat universitària.
3. Completar el marc normatiu allà on sigui pertinent.
4. Estudiar les queixes de l'alumnat sobre el préstec allà on sigui pertinent.

1.2. LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a la planificació estratègica tant de la universitat com dels SB, tot considerant el pla estratègic de la universitat i les referències que aquest pla pugui fer sobre el SB, el mateix pla estratègic del SB i el nou context creat per la informació electrònica.

En aquest punt, tan important dins el procés d'avaluació, es mostra una gran diversitat de valoracions: des de molt adequat fins a gens adequat. Abunden les valoracions d'adequat, però són significatives les de poc adequat.

Hi ha SB que no disposen de pla estratègic propi (UPF, UdL, URV i UAO), tot i que està previst en el pla general de la universitat, tenen un pla de millora propi i forma part dels plantejaments estratègics de la universitat. L'absència de pla estratègic pot comportar que els objectius i les actuacions no es plantegin a mitjà o llarg termini, tal com requereix una visió estratègica, sinó a curt termini, més propi d'una gestió orientada a la resolució de problemes en la gestió diària.

Tot i existir una planificació estratègica en la majoria de SB, cal demanar-se si inclou una posició clara davant dels reptes de la transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'EEES. Hi ha també un desconeixement important dels objectius estratègics dels SB per part del personal no implicat en tasques de gestió i dels usuaris. Així, caldria revisar els plans estratègics actuals d'acord amb aquesta nova avaluació i amb el nou context de transformació cap a l'EEES. Alguns SB (UB, UAB, UPC, UdG i UOC) tenen ben consolidada la cultura d'elaboració de plans estratègics, tot i que es troba a faltar el seguiment del compliment dels objectius estratègics i de les millores de cada pla.

L'entorn cooperatiu del CBUC i REBIUN ha estat decisiu pel que fa a l'orientació general de la planificació dels SB. Es detecta, tanmateix, la dificultat per fer conèixer a la comunitat universitària la planificació estratègica dels SB, tot i existir els mecanismes formals de difusió.

Finalment, es troben a faltar mecanismes efectius d'incorporació de la percepció dels usuaris en la definició o la revisió dels processos. En alguns casos (UB, UAB, URV i UAO) es reclama la participació activa dels SB en la definició del pla estratègic de la universitat.

Propostes de millora

1. Elaborar el pla estratègic del SB allà on sigui pertinent.
2. Establir mecanismes de seguiment dels objectius de la programació estratègica.
3. Revisar els plans estratègics d'acord amb la transformació cap a l'EEES.

1.3. CAP A LA TRANSFORMACIÓ DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

L'avaluació s'ha centrat en la transformació que els SB han de dur a terme per tal d'adaptar-se als requeriments que planteja, d'una banda, la introducció de les noves tecnologies de la informació i la comunicació, i els enfocaments de l'ús dels recursos documentals en el procés d'aprenentatge i de recerca, i, de l'altra, l'adaptació a l'EEES.

Aquest es pot considerar un punt crucial en el moment actual. Recordem la pregunta 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?" Recordem que en el procés d'avaluació anterior aquesta transformació ja era qualificada de nou repte, en un canvi de tendència en l'educació universitària que posava l'èmfasi més en l'aprenentatge que no pas en l'ensenyament.

Una universitat com ara la UAB, amb una trajectòria contrastada de qualitat del seu SB, respon a la pregunta amb una valoració d'adequada per part del CAI. Però, si baixem al nivell dels indicadors, veiem que aquesta valoració és en realitat una mitjana poc qualificada, amb valoracions de poc adequat en el nivell d'explicitació dels objectius de transformació i integració de serveis, en la consideració del plantejament de l'EEES i en l'adhesió i el suport dels agents als objectius del procés de canvi (personal del SB, professorat i alumnat). El CAE d'aquesta mateixa universitat valora com a poc adequat aquest apartat en la seva globalitat. En els punts febles ressenyats pel CAI s'explicita la indefinició institucional sobre el paper del SB en el marc de l'EEES, i les propostes de millora són poc concretes: redefinir la política bibliotecària per tal que doni resposta als reptes de la convergència europea, fomentar la innovació en els SB tradicionals i cercar la complicitat amb altres serveis (Informàtica, ICE, Publicacions, etc.) i amb el PDI.

En altres universitats la valoració pot ser adequada o poc adequada en el seu conjunt, però molts dels indicadors es consideren poc adequats, en la mateixa línia que la UAB. El SB de la UAO, segons el parer del CAE, presenta actualment mancances significatives, que és imprescindible solucionar per tal de desenvolupar el paper que li correspon en la transformació del sistema d'ensenyament-aprenentatge que és l'eix del nou EEES.

En una universitat com ara la UB, on el seu CAI valora aquest apartat com a molt adequat basant-se en una orientació clara del SB cap al CRAI, un suport institucional al procés de transformació, un alt grau d'implicació del personal i una implicació dels centres, es reclama, però, aprofundir en el grau de relació amb el Servei de Publicacions, millorar el suport tècnic i els equipaments informàtics, i posar en marxa campanyes per fer conèixer l'estructura i els serveis del CRAI. La valoració es basa més en el procés de transformació en CRAI que en els requeriments que planteja l'EEES. El CAE reconeix el canvi positiu, la decisió correcta de conversió en CRAI i l'esforç en el suport de la revisió dels programes docents i dels mètodes d'aprenentatge, però considera que el CRAI no està encara en disposició d'acomplir el seu nou paper de biblioteca universitària europea en la societat del coneixement.

A la UdG, el CAE considera que els dos CRAI que s'han posat en marxa no han estat pensats com a centres de

recursos globals, que integrin tots els recursos per a l'aprenentatge dins les biblioteques. La consideració que en fa la UdG, en canvi, és que l'adaptació i l'ampliació dels serveis de les biblioteques clàssiques contribueixen a assolir d'una manera òptima els nous objectius docents de l'EEES.

Com diu el seu CAE, la UOC, tenint en compte la naturalesa de la seva organització orientada cap a un ensenyament no presencial, parteix d'una bona posició per abordar alguns dels reptes de l'adaptació a l'EEES. De tota manera, en vista de l'encara insuficient utilització per part dels estudiants dels recursos virtuals, les planificacions docents haurien de ser revisades per modificar les pràctiques habituals d'ensenyament (encara que siguin a distància) i, sobretot, d'aprenentatge. Per exemple, en un 85% dels estudis, l'alumnat ha accedit només alguna vegada durant el semestre als recursos de les aules: més d'un 50% ha accedit a la biblioteca virtual només alguna vegada durant el semestre o menys, i un 75% només una vegada al mes o menys. És a dir, sembla més un problema de metodologia docent que de capacitat de la biblioteca.

La major part d'universitats centren les seves propostes en les demandes d'espais d'autoaprenentatge o de treball en grup, en les necessitats d'equipaments informàtics i en l'increment de recursos físics.

Aquesta indefinició és una constant. D'acord amb REBIUN (2003), el CRAI esdevé un entorn dinàmic en què s'integren tots els recursos que donen suport a l'aprenentatge i a la recerca a la universitat. Però això, quina concreció té? Durant aquest procés d'avaluació molts CAI i CAE parlen d'adequació d'espais especialment preparats per al treball individual i en grup.

En tot cas, la transformació no és feina tan sols del personal dels SB. El professorat i els investigadors hi han de contribuir de manera primordial, i aquest és un dèficit que es remarca a moltes universitats, igual que la col·laboració amb altres serveis com, per exemple, el d'Informàtica, l'ICE (en casos com ara la UPC o la URV, el SB i l'ICE estan treballant conjuntament) i el de Publicacions, principalment. Però, sens dubte, cal incorporar els òrgans unipersonals i col·legiats de planificació i decisió als aspectes de política acadèmica i de política docent.

El procés d'avaluació s'ha desenvolupat en paral·lel a la posada en marxa dels màsters oficials en el marc de l'EEES. És normal, per tant, que no s'hagin explicitat alguns dels requeriments que comporten. És obvi també que s'hauran d'incloure en el disseny del paper dels SB, tot establint relacions específiques amb els responsables d'aquests nous programes.

Propostes de millora

1. Definir el paper dels SB en el marc de l'EEES.
2. Participar, el PDI, en el disseny i la seva aplicació.
3. Col·laborar amb els serveis d'Informàtica, ICE i Publicacions, entre d'altres.
4. Establir programes específics de formació per a l'adaptació (personal dels SB, PDI i alumnat).

1.4. LES RELACIONS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS AMB EL CBUC

En aquest apartat s'ha avaluat el valor afegit que representa la relació dels SB amb el CBUC.

Aquí hi ha una gran majoria de valoracions molt satisfactòries, i segurament podríem dir que les universitats més petites són les que millor valoren aquesta relació.

La integració dels SB en el CBUC és un dels assoliments més ben valorats pels usuaris i pel mateix personal de les biblioteques. Aquesta integració ha comportat una millora substancial, un valor afegit que cal reforçar amb la incorporació plena en el Consorci en els casos en què encara no és així. Cal, però, instar que les dinàmiques siguin assumibles per totes les universitats i, sobretot, per les de nova incorporació. El fet d'estar integrats en el sistema de biblioteques universitàries de Catalunya ja és un fet positiu en si mateix, que permet avançar molt més ràpidament en la planificació i la millora dels serveis. El CBUC representa una gran oportunitat per desenvolupar estratègies conjuntes.

El CBUC ha representat un salt qualitatiu i quantitatiu molt important en els SB de Catalunya: accessibilitat i disponibilitat de la informació, Biblioteca Digital de Catalunya i programes per a la millora de recursos i serveis. Entre aquests últims, el que es valora majoritàriament com a més positiu és l'augment dels recursos electrònics disponibles per als usuaris i la millora del servei de préstec interbibliotecari.

Segons l'opinió d'unes quantes de les universitats, el CBUC podria ser un dels actors en el lideratge del procés de transformació dels SB en el marc de l'EEES, i hauria de coordinar les tasques de definició de criteris i d'indicadors de seguiment. Aquesta possibilitat d'assessorament per part del CBUC en el procés de transformació és remarcada per la UB, la UAB, la UPC, la UPF i la URV.

En el cas de la UOC, es perceben dificultats de relació amb el CBUC, derivades principalment del fet que alguns plantejaments del Consorci estan més orientats a les necessitats de les universitats presencials.

La UAO no és membre del CBUC, amb el qual manté relacions limitades. Si bé en aquest moment tant els estudiants com el professorat de la UAO i altres universitats privades ja poden accedir a la resta de biblioteques de les universitats catalanes, el CAE recomana estudiar les possibilitats de plena integració, per la clara millora que representaria.

Propostes de millora

1. Incentivar que el CBUC actuï com a dinamitzador en el procés de transformació dels SB.
2. Estudiar la possibilitat de coordinació amb altres consorcis europeus.
3. Iniciar el procés de consultes amb els actuals membres del CBUC per a una eventual plena integració de les universitats que encara tenen un estatus d'associades.

2. EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ

En aquest segon capítol el contingut d'avaluació fa referència als principals eixos d'actuació dels SB en relació amb: la docència i l'autoaprenentatge, la recerca, la biblioteca digital i l'ús de les TIC, i la cooperació i la innovació.

2.1. EN RELACIÓ AMB LA DOCÈNCIA I L'AUTOAPRENTATGE

L'avaluació ha fet referència especialment a les relacions dels SB en el procés d'aprenentatge, ja sigui guiat pel professorat o bé aprenentatge autònom. La gran majoria de valoracions d'aquest apartat són satisfactòries.

Els dèficits es poden establir en la col·laboració entre el personal bibliotecari i el professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge, i també en els mecanismes formals de relació entre els responsables de la planificació docent i dels SB per detectar necessitats i posar en marxa serveis.

El Campus Virtual, allà on existeix (UAB, per exemple), fa possible un model d'ensenyament que combina els aspectes positius de l'ensenyament presencial amb la utilització de les noves tecnologies. Permet fer propostes docents més flexibles al marge del temps i l'espai, afavoreix la comunicació entre PDI i estudiants i l'accés a la docència, i permet que els estudiants puguin accedir al contingut de les assignatures des de qualsevol lloc. La UB va desenvolupar els dossiers electrònics amb aquesta finalitat, els quals han estat molt ben valorats tant per professorat com per alumnat d'aquí i de fora, i representen un dels punts forts d'aquest SB. A la UPC cada assignatura disposa d'una intranet docent que permet la integració de recursos i serveis, encara que el seu nivell d'ús és divers. En altres casos la biblioteca virtual és pràcticament inexistent.

La comunicació amb els docents es realitza formalment per mitjà de les comissions d'usuaris, però la seva efectivitat és relativa. En alguna universitat, com ara la UAO, no hi ha una comissió de biblioteques formalment constituïda. L'existència de les comissions d'usuaris hauria de ser un requisit indispensable, però se n'hauria d'incrementar l'efectivitat. Els departaments i el PDI sovint fan arribar les seves necessitats directament a les biblioteques de manera informal, amb una participació del PDI molt variable. La relació entre els responsables

de la programació docent i el personal dels SB no és prou àgil, tant a escala de la institució com dels centres.

Moltes de les universitats asseguren la disponibilitat de la bibliografia recomanada en cada assignatura, tot i que una bona part del professorat no fa ús d'aquesta possibilitat (tan sols un 27% fa ús d'aquest servei a la UAB, segons el seu CAI). Segons l'opinió dels estudiants, no sempre s'assegura en la quantitat que seria desitjable, per exemple quan es tracta de nous ensenyaments, sobretot dels màsters oficials d'implantació recent.

Seria d'una gran utilitat disposar d'indicadors directes de consulta i préstec de la bibliografia recomanada per titulacions, amb la finalitat de garantir una política d'adquisicions basada en les necessitats reals dels estudiants. En aquest aspecte es constata la insuficiència d'indicadors que complementin les opinions.

Destaca, com a element innovador, la incorporació de figures noves, com ara la del bibliotecari temàtic (per exemple, a la UPF o la UPC), que, segons l'opinió dels CAI respectius, estan permetent un contacte més especialitzat amb el PDI. Ara bé, en general, es constata que els projectes d'innovació docent, molt abundants a la majoria d'universitats, es realitzen en la major part de casos sense participació dels SB. És cert que molts d'aquests projectes són liderats per professorat que no sempre pensa en el benefici de la participació dels SB. Caldria establir ponts de diàleg sobre aquesta qüestió i potser incentivar la participació dels SB en les convocatòries de projectes d'innovació de les universitats i les administracions.

Alguns SB han elaborat un conjunt de guies d'informació a l'usuari destinades a ajudar-lo en la utilització dels diferents serveis. Aquesta mena d'accions s'amplia amb l'oferta de cursos de formació adreçats als estudiants de primer curs per conèixer la biblioteca i els seus serveis.

Propostes de millora

1. Estudiar mecanismes per fer més efectiu el funcionament de les comissions d'usuaris.
2. Reclamar més implicació dels docents a l'hora de facilitar la bibliografia bàsica a la biblioteca.

3. Estudiar les possibilitats de millorar la docència per mitjà del suport que pot oferir el personal especialitzat dels SB.
4. Augmentar la implicació dels SB en el procés d'ensenyament-aprenentatge, tot estudiant quin és el paper que han de jugar.
5. Establir mecanismes de relació i treball entre els responsables de la planificació docent i els SB.
6. Estudiar l'efectivitat de la figura del bibliotecari temàtic.
7. Allà on no n'hi hagi, programar cursos de formació sobre l'ús de les biblioteques especialment dirigits a alumnes de primer curs i a alumnes de tercer cicle.
8. Incrementar els espais dedicats a l'autoaprenentatge i a l'aprenentatge en grup.
9. Ampliar les hores d'obertura, sobretot en període d'exàmens.
10. Revisar en quina mesura el model pedagògic fa necessari l'ús dels SB per superar les assignatures.

2.2. EN RELACIÓ AMB LA RECERCA

L'avaluació ha fet referència a l'actuació dels SB en la política de recerca de la institució, i considerant la cooperació entre personal bibliotecari i professorat en la política de recerca, i la política dels SB en la difusió del coneixement a les empreses.

Aquest és un apartat valorat majoritàriament com a satisfactori. Cal destacar la percepció molt positiva que manifesta el PDI, sobretot en relació amb la biblioteca digital, el préstec interbibliotecari i l'obtenció de documents. La importància per a la investigació d'aquest recurs queda palesa per l'increment sostingut en el nombre d'articles consultats o en el nombre de consultes a bases de dades.

Aquí també podem assenyalar la manca generalitzada de mecanismes formals i efectius de relació entre els responsables de la planificació de l'activitat investigadora, els departaments, els instituts, els grups de recerca i els SB, per tal de detectar necessitats i posar en marxa nous serveis. Aquest dèficit sembla que se soluciona, en molts casos, per la proximitat i la bona disposició del personal dels SB.

Caldria estudiar la necessitat de proporcionar més formació en la utilització dels recursos electrònics per

part del PDI i, en especial, dels estudiants de tercer cicle que comencen la seva formació dirigida a la recerca.

En algunes universitats es posa de manifest la necessitat d'establir una política d'impuls per millorar l'accés, la visibilitat, la recuperació i la preservació de la producció científica pròpia de la universitat.

A les universitats més petites caldria potenciar les bases de dades i millorar els mecanismes d'informació dels serveis que es posen en marxa i la seva utilitat.

A totes les universitats es detecta com a dèficit la inexistència de mecanismes i serveis específics de difusió del coneixement a les empreses i l'entorn social en general, com també de relació formal amb les unitats de transferència de coneixement que hi ha a les diferents universitats. Tan sols la UAB fa un petit esment a l'Espai europeu de recerca.

Propostes de millora

1. Establir mecanismes formals i efectius de relació entre els responsables de la planificació de l'activitat investigadora i els SB.
2. Elaborar un projecte de recollida de la producció científica de la universitat.
3. Estudiar mecanismes de difusió dels SB a les empreses i l'entorn social, i establir mecanismes formals de relació amb les unitats especialitzades a cada universitat.
4. Estudiar el paper dels SB en el nou marc de l'Espai europeu de recerca.

2.3. EN RELACIÓ AMB LA BIBLIOTECA DIGITAL I L'ÚS DE LES TIC

L'avaluació fa referència a l'adequació de l'impuls i l'orientació de la biblioteca digital com a conseqüència de la utilització intensiva de les TIC i l'aparició de la informació digital.

Aquest apartat mereix una valoració molt satisfactòria en una gran quantitat d'universitats. En conjunt, la quantitat i la qualitat de recursos digitals es consideren un punt fort significatiu del sistema.

Els SB participen de manera activa en la implantació dels campus virtuals i en els recursos electrònics per a la docència i la recerca. Ara bé, es marquen diferències

entre àrees disciplinàries pel que fa a l'avenç dels recursos digitals. Per exemple, caldrà fer un esforç en la digitalització de mapes o d'altre tipus de documentació.

En el cas de la UOC, el desenvolupament és consubstancial a la mateixa raó de ser de la universitat.

La UAO presenta una situació particular. La seva dependència dels recursos del Grup CEU suposa, segons l'opinió del CAE, una infraestructura insuficient de TIC en l'àmbit del SB, que no permet l'accés als recursos digitals des de fora de la universitat, o que no hi hagi dades fiables sobre l'ús dels recursos electrònics. Pertànyer al Grup CEU els permet, però, l'accés a altres recursos electrònics.

Altres universitats, com ara la UdL o la UVic, també assenyalen dificultats per a l'accés als recursos digitals des de fora de la universitat en alguns casos.

La taula següent ens mostra que, en el conjunt del sistema, el nombre d'usuaris potencials per ordinador d'ús públic ha passat de 175 a 132, amb la qual cosa es constata que durant el quinquenni s'ha fet un esforç inversor en més ordinadors. Especialment destacable és el cas de la UdG, en què de 186 usuaris potencials s'ha passat a 69. En canvi, la UPF, tot i augmentar la ràtio, continua tenint un nombre (92) per sota de la mitjana.

Nombre d'usuaris potencials per ordinador d'ús públic			
	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	179,12	138,23	-22,83%
UAB	207	126	-39,13%
UPC	117	99	-15,38%
UPF	64,44	92,17	43,03%
UdG	186	68,89	-62,96%
UdL	126,71	94,58	-25,36%
URV	202,92	217,93	7,40%
UAO	110,35	101,33	-8,17%
UVic	380	251	-33,95%
Sistemes Bibliotecaris	174,84	132,13	-24,43%

Nombre d'usuaris potencials per ordinador d'ús públic: estudiants + PDI + PAS / ordinadors d'ús públic

Font: Serveis Bibliotecaris

Nota: En el cas de la UOC, el seu model comporta que tots els seus usuaris tinguin un ordinador amb accés a Internet; la biblioteca està integrada en el campus virtual i les aules i ofereix tots els recursos accessibles des de qualsevol punt d'Internet.

Algunes universitats assenyalen com a poc satisfactori el desenvolupament de la incorporació de la bibliografia restringida o "literatura grisa" interna a la biblioteca digital, o dels serveis de recerca federada dels recursos electrònics.

Com ja aparegué en el procés d'avaluació anterior (1999-2001), es detecta una certa indefinició i disparitat en la relació entre els SB i els Serveis d'Informàtica. En alguns casos es defensa la incorporació de personal amb competències en informàtica en els SB.

Propostes de millora

1. Fomentar accions efectives dirigides a millorar els coneixements dels usuaris dels serveis oferts.
2. Estudiar la millor relació amb els serveis de suport informàtic per tal que no afecti el servei als usuaris.

2.4. EN RELACIÓ AMB LA COOPERACIÓ I LA INNOVACIÓ

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a l'adequació de la política de cooperació i innovació dels SB. Els objectius de les pràctiques cooperatives són augmentar la informació digital disponible, afrontar els reptes del nou entorn i fomentar l'ús dels recursos electrònics aprofitant les economies d'escala que representa la cooperació. La valoració general és satisfactòria, tot i que es constata una diversitat de situacions.

Deixant a banda la col·laboració amb el CBUC i amb REBIUN, sembla bastant generalitzada l'absència, o escassa presència, de projectes de cooperació amb altres institucions i, sobretot, amb altres SB d'universitats europees, tal com remarca el CAE de la UB.

En l'apartat d'innovació, resulta evident que el terme permet diferents interpretacions. La majoria de SB posen en relleu l'esforç fet en el desenvolupament de les TIC. D'altres inclouen en aquest apartat les jornades d'acollida als nous estudiants, etc.

A la UOC, per la seva naturalesa, es remarca la relació particular amb l'Open University i la seva participació en un projecte europeu sobre mobilitat virtual.

A la UVic el CAE assenyala que les accions en relació amb la cooperació i la innovació impulsades pel SB són pràcticament nul·les. En el procés d'adaptació a l'EEES el SB hauria de fer un salt qualitatiu i apostar per la realització de projectes d'innovació, especialment de caire docent. Igualment, el CAE de la UAO constata l'absència de participació del SB en projectes relacionats amb l'adaptació a l'EEES.

De vegades la cooperació es tradueix en projectes interns amb els Serveis Informàtics, com és el cas de la UPF, la URV i la UAB. A la UdL el seu CAI enumera un conjunt de projectes de col·laboració amb institucions d'àmbit local, igual que a la UdG i la UB.

Propostes de millora

1. Impulsar, potser liderats pel CBUC, projectes de col·laboració dins el marc europeu.
2. Potenciar la participació dels SB en projectes d'innovació docent, motivant el professorat perquè inclogui els SB en els projectes i incentivant-ne la participació per part de les universitats, la Generalitat i el MEC en les convocatòries que realitzen.
3. Incrementar la participació de personal dels SB en congressos i seminaris sobre innovació docent.

3. ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCESSOS

En aquest capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'organització, la gestió i els processos dels SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte tres factors: l'organització dels SB d'acord amb els seus objectius, la identificació dels processos dels SB i la gestió de la participació i la comunicació.

3.1. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

L'avaluació en aquest apartat fa referència a l'organització interna dels SB. Així, s'ha considerat:

- L'adequació de l'organigrama i les responsabilitats de cada unitat o servei.
- La capacitat de flexibilitat o d'adaptabilitat de la mateixa organització.
- La capacitat de l'organització per revisar els processos i proposar millores.

La valoració d'aquest apartat es mou entre adequada i molt adequada.

La diversitat de situacions amb biblioteques distribuïdes per un o per uns quants campus fa que hi hagi diferents models d'organigrames, tot i que en general són clars i equilibrats. En tot cas, l'organització està orientada a satisfer les necessitats dels usuaris.

En aquesta línia, els SB estan avançant significativament cap a una organització dels SB més transversal i flexible i oberta als usuaris en línia.

Les responsabilitats es troben ben definides, tot i que en algun cas es considera que la definició dels responsables per als processos clau del SB és poc adequada. A les universitats més petites les funcions són polivalents; les unitats tenen autonomia per realitzar les seves funcions dins uns protocols i unes línies generals marcades per la Direcció.

Des de la primera avaluació s'han produït canvis organitzatius importants en alguns SB, no sempre completament consolidats. Com a noves propostes d'organització, en alguns casos es parla d'una estructura organitzativa mixta, amb una part més orgànica centrada en serveis centralitzats i una part funcional centrada en els serveis i l'usuari final. En altres casos es configura com un servei únic, amb una

direcció única, amb processos de gestió unificats i la prestació de serveis distribuïda en diverses unitats de servei a l'usuari.

Cal trobar un equilibri organitzatiu per tal que la informació i les propostes puguin fluir de dalt a baix i de baix a dalt, equilibri que ara per ara no ha assolit els nivells òptims.

Finalment, un dels punts febles assenyalats és la revisió dels nivells i del dimensionament de la plantilla, que ja apareixia a l'avaluació de l'any 2000.

Propostes de millora

1. Remodelar el sistema organitzatiu per tal d'adaptar-se a la nova realitat digital.
2. Emprendre accions per resoldre els desequilibris en l'estructura de les plantilles dels SB.

3.2. PROCESSOS DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a l'adequació dels principals processos dels SB: adquisició de documents, catalogació, préstec, formació d'usuaris, etc.

Els processos dels SB es valoren majoritàriament com a adequats. Tan sols a la URV i a la UVic es consideren poc adequats.

En general, es constata com un punt feble comú a la majoria de SB la identificació dels usuaris, ja siguin estudiants o professorat, pel que fa a les matèries consultades i no consultades per àmbits temàtics. Així, l'avaluació recomana l'establiment de mecanismes per a la recollida d'informació sobre les matèries consultades i no consultades.

En el cas de la UVic no s'evidencia l'existència de mapes de processos. Tampoc no s'evidencia l'existència d'indicadors de processos ni s'aporten indicadors de rendiment. Segons l'opinió del CAE, la falta d'un model clar de gestió dificulta la definició i la sistematització de processos. No obstant això, el CAE valora molt positivament que les necessitats i les demandes dels usuaris es resolguin de manera immediata i eficaç, opinió compartida pels usuaris.

A la URV i a la UAO l'avaluació constata que els processos clau estan identificats, però no documentats. El CAE recomana que s'hauria de fer un esforç per incorporar indicadors de seguiment, per tal de considerar-los en els processos de presa de decisions.

Tot i que a les altres universitats la valoració és positiva, s'esmenten com a punts a millorar l'ampliació i la sistematització de la bateria d'indicadors. En algun cas (UPC) s'assenyala que el mapa de processos és també un dèficit.

Propostes de millora

1. Elaborar el mapa de processos, amb els indicadors corresponents, allà on sigui pertinent.
2. Establir mecanismes per a la recollida d'informació sobre les matèries consultades i no consultades.

3.3. GESTIÓ DE LA PARTICIPACIÓ I LA COMUNICACIÓ

L'avaluació d'aquest apartat fa referència, d'una banda, a l'adequació de la gestió de la participació, especialment en el si de la Comissió de Biblioteca de la universitat, i, de l'altra, a la política de comunicació dels SB amb els usuaris.

La valoració d'aquest apartat és molt variada. La mitjana és una valoració adequada, però es palesa una quantitat significativa de valoracions poc adequades dels CAE. Aquí ens trobem amb un tema complex i de difícil solució, ja que formalment hi ha tots els mecanismes, però a la pràctica es detecten moltes deficiències.

A la majoria d'universitats hi ha comissions d'usuaris, amb representació de tots els membres de la comunitat universitària, reglaments formalment aprovats i reunions periòdiques. En algun cas no existeix la Comissió de Biblioteca (UOC, UVic i UAO), si bé hi ha iniciatives per crear-la.

A la majoria d'universitats hi ha una sistemàtica de recollida periòdica de la satisfacció dels usuaris, per mitjà d'enquestes o de la bústia de suggeriments. Tot i així, la participació (sobretot dels estudiants) és escassa, cosa que dificulta la representativitat i l'eficàcia. Els mecanismes formals de participació i comunicació estan ben establerts, però a l'hora de la pràctica no acaben de funcionar. El foment de la participació és un problema complex, que ja va

aparèixer en el primer procés d'avaluació (1999-2001) i que va més enllà de l'avaluació dels SB.

En aquest sentit, el CAI de la UB proposa la participació dels caps de les biblioteques a les Juntes de Facultat allà on no sigui així, per tal d'implicar més els SB en els centres i possibilitar-ne un millor coneixement. D'altra banda, alguns CAE recomanen l'elaboració d'un pla de comunicació formal i efectiu amb els usuaris.

Propostes de millora

1. Incentivar la participació activa del professorat i, sobretot, de l'alumnat a les comissions d'usuaris.
2. Programar i realitzar, allà on sigui pertinent, activitats dirigides als alumnes per fer conèixer els serveis de la biblioteca.
3. Establir, allà on sigui pertinent, una sistemàtica de recollida periòdica de la satisfacció dels usuaris per mitjà d'enquestes.
4. Elaborar plans de comunicació.

4. L'ASSEGUAMENT DE LA QUALITAT

En aquest quart capítol el contingut d'avaluació fa referència a l'assegurament de la qualitat dels SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte tres factors: l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat, els mecanismes de seguiment (plans de millora) i els mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris.

4.1. ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

L'avaluació fa referència a l'existència de mecanismes d'assegurament de la qualitat del servei ofert per la biblioteca, tot considerant la identificació, la documentació i la gestió correcta dels mecanismes, i la implicació dels agents.

La valoració és diversa, des de molt adequada fins a poc adequada.

Es valoren la proximitat, la voluntat, la predisposició, l'interès i la professionalitat del personal dels SB com a molt positius, sobretot a les universitats més petites, però en general manquen mecanismes formals que vetllin per l'assegurament de la qualitat. En alguns casos, aquests mecanismes són molt incipients i estan poc consolidats. En altres casos, hi ha una estructura i una dinàmica ben arrelades. L'existència de plans de millora es considera un pas en aquesta direcció.

En la majoria de SB no hi ha una unitat de qualitat formalment establerta. Això comporta la manca de definició clara de responsables en els mecanismes d'assegurament de la qualitat, la baixa participació de tots els agents implicats i fonts i mecanismes de documentació deficients.

La UAB és un cas a part. Segons l'opinió del CAE, l'estructura i l'organització dels mecanismes d'assegurament de la qualitat són molt adequats i estables, i estan molt consolidats. S'ha creat un Comitè de Qualitat format per tots els caps de biblioteca, la cap de la Unitat Tècnica i de Projectes, i la sotsdirectora del SB, que actua com a responsable de qualitat. Els darrers anys s'ha obtingut la certificació ISO 9001:2000.

Propostes de millora

1. Crear una unitat de qualitat allà on no existeixi.
2. Establir sistemes formals i estables de manteniment de la qualitat.

4.2. MECANISMES DE SEGUIMENT (PLANS DE MILLORA)

L'avaluació fa referència a l'adequació dels mecanismes per fer el seguiment dels plans de millora resultants dels processos d'avaluació dels SB.

Aquest apartat és especialment interessant si es considera el procés d'avaluació anterior (1999-2001). Amb tot, la valoració és aquí extremadament diversa, des de molt satisfactòria fins a gens satisfactòria.

Els comitès interns de la UdL i la URV assenyalen com a punt fort l'existència del pla de millora fruit del resultat de l'avaluació anterior. En aquesta línia, la UAB indica com a punt fort la dinàmica que imposa l'ISO 9001, atès que serveix per familiaritzar-se amb l'avaluació continuada i és vista com una oportunitat de millora. Ara bé, aquests mateixos comitès, juntament amb el de la UPC, assenyalen com un indicador poc satisfactori la implicació dels altres agents de la comunitat universitària en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels plans de millora.

En altres universitats (UB, UOC i UAO) els indicadors són majoritàriament poc o gens satisfactoris. Tot i remarcar-se la preocupació i l'interès per la millora com a punt fort, no es disposa formalment de plans de millora. En algun cas (UPF i UdG), malgrat que no es disposa d'un veritable pla de millora, els indicadors són satisfactoris, ja que es refereixen a les propostes de millora emmarcades en la planificació estratègica de la universitat.

En resum, a partir de l'avaluació es constata:

- La manca d'un procediment que permeti fer un seguiment detallat de les propostes de millora derivades de processos d'avaluació.
- La recollida i la sistematització d'indicadors relacionats amb els processos de qualitat que permetin fer un seguiment acurat de l'activitat dels SB.

- La manca de definició clara de responsables en els mecanismes d'assegurament de la qualitat.
- A les universitats petites el nombre reduït de personal pot significar un handicap en el desenvolupament d'aquesta mena d'accions.

Propostes de millora

1. Establir un pla de millora derivat d'aquest procés d'avaluació, amb objectius concrets, calendari d'execució, responsables per a cada objectiu, pressupost assignat i indicadors de seguiment.
2. Potenciar la participació d'altres agents de la comunitat universitària.

4.3. MECANISMES PER CONÈIXER LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS

L'avaluació s'ha orientat a l'existència d'eines per recollir la satisfacció dels usuaris respecte del servei ofert pels SB. La valoració general d'aquest apartat és adequada.

En termes generals, els SB han desenvolupat mecanismes periòdics per conèixer els nivells d'utilització dels serveis oferts i per conèixer la satisfacció dels usuaris. Hi ha també mecanismes per recollir queixes o suggeriments dels usuaris. D'altra banda, les mateixes comissions d'usuaris funcionen com a receptores de suggeriments i reclamacions. Finalment, es considera que en un sistema de qualitat també és imprescindible disposar de mecanismes de mesura de satisfacció del personal dels SB (tot i que aquest indicador es tracta en el punt següent, referit al personal).

Cal prestar atenció al fet que els percentatges de resposta als qüestionaris no sempre són coneguts. La UPC parla d'un nivell de resposta d'un 13% entre el PDI.

Tot i valorar l'apartat com a adequat, el CAE de la UVic considera que el SB no disposa de mecanismes formals ni d'instruments sistematitzats per detectar l'opinió i conèixer el grau de satisfacció dels seus usuaris. Ara bé, l'atenció *in situ* als usuaris per part del personal del SB és l'element més ben valorat.

Un cas especial és el del SB de la UB, on tant el CAI com el CAE valoren aquest apartat com a poc adequat. Segons l'opinió del CAE, el SB coneix la satisfacció dels seus usuaris d'una manera informal, per mitjà de la

bústia de suggeriments, les preguntes al bibliotecari o el tracte directe amb el personal del SB, però no disposa de mecanismes formals i adequats que permetin avaluar de manera sistemàtica la satisfacció dels usuaris.

Propostes de millora

1. Establir mecanismes formals i regulars per mesurar la satisfacció dels usuaris i d'altres que permetin detectar necessitats.
2. Potenciar l'ús de noves tecnologies, més flexibles i interactives, per millorar la comunicació.

5. RECURSOS

En aquest capítol el contingut d'avaluació fa referència als recursos de què disposen els SB. Aquesta reflexió es va dur a terme tenint en compte quatre factors: personal, instal·lacions, fons i pressupost.

5.1. PERSONAL

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a l'adequació del personal per poder assolir de manera satisfactòria els objectius dels SB. Així, s'ha pres en consideració l'adequació de la tipologia i la distribució del personal d'acord amb els objectius de cada SB i els serveis que cal oferir, i també l'existència d'una política adequada de formació i d'uns mecanismes d'avaluació del personal. La valoració general d'aquest apartat és adequada.

Cal recordar, com ja hem comentat anteriorment, l'alta participació de personal dels SB en el procés d'avaluació, cosa que en aquest punt pot resultar significativa.

També cal tenir present que estem parlant de plantilles de dimensions molt diverses segons els casos: 312 persones a la UB, 162 persones a la UAB, 59 a la UdL o 12 a la UVic, l'any 2005.

En termes generals, les plantilles de personal dels SB es consideren constituïdes per personal ben qualificat, amb una forta implicació, amb un organigrama definit i ben conegut pel personal, i una percepció, per part dels usuaris, d'excel·lent qualitat.

La taula següent presenta l'evolució de dos indicadors relacionats amb el personal. Pel que fa a l'indicador *usuaris potencials / personal de biblioteques*, s'observa que la mitjana del sistema ha augmentat un 22%, passant de 279 a 343 usuaris. Ara bé, aquesta dada ve molt condicionada per la UOC, que ha doblat el nombre d'usuaris, passant de 600 a més de 1.200. Si es descompta aquesta dada, la mitjana del sistema és de 218 usuaris, amb la qual cosa es redueix en més d'un 20%. En relació amb l'indicador *personal tècnic / resta de personal de biblioteques*, s'observa una estabilitat, cap al 50%, durant el quinquenni avaluat.

	Usuaris potencials / personal SB			Tècnics / personal SB		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	245,14	237,59	-3,08%	0,41	0,46	12,20%
UAB	304,88	280,15	-8,11%	0,45	0,47	4,44%
UPC	289,00	219,00	-24,22%	0,54	0,48	-11,11%
UPF	110,36	167,19	51,50%	0,60	0,57	-5,00%
UdG	214,62	192,68	-10,22%	0,48	0,48	0,28%
UdL	232,31	165,12	-28,92%	0,50	0,42	-16,00%
URV	184,53	206,31	11,80%	0,39	0,37	-5,13%
UOC	601,77	1.246,44	107,13%	0,71	0,66	-7,53%
UAO	220,71	243,20	10,19%	0,57	0,80	40,35%
UVic	393,00	478,00	21,63%	0,77	0,80	3,90%
Sistemes Bibliotecaris	279,63	343,57	22,86%	0,54	0,55	1,62%

Usuaris potencials / personal SB: estudiants + PDI + PAS / bibliotecaris (A, B, L1, L2) + tècnics especialistes, auxiliars de biblioteca, tècnics de suport + personal d'administració + personal TIC + becaris

Tècnics / personal SB: bibliotecaris (A, B, L1, L2) / bibliotecaris (A, B, L1, L2) + tècnics especialistes, auxiliars de biblioteca, tècnics de suport

Font: Serveis Bibliotecaris

Un dels punts febles recurrents és la manca d'actualització de la plantilla. En aquest sentit, es considera necessari introduir mecanismes de promoció per tal d'incentivar el personal i, així, revisar la relació entre nombre de personal de cada col·lectiu de la plantilla.

Com també hem indicat anteriorment, es considera més o menys positiu, segons els casos, la utilització de la figura del becari, ja que s'estima que pot cobrir les mancances de personal. En altres casos, es reclama la necessitat d'aquesta figura per efectuar tasques de suport.

Com a accions de millora es demana estudiar la conveniència d'incorporar la figura del bibliotecari temàtic. També es considera convenient renovar el pla de formació permanent de la plantilla, per tal d'adaptar els continguts i millorar les possibilitats d'accés de tot el personal.

Les valoracions més negatives es produeixen per part dels CAI i se centren en indicadors com ara l'existència de mecanismes formals d'avaluació del personal, l'existència d'una política de personal clara i àgil, l'existència de mecanismes per conèixer la implicació, motivació i satisfacció del personal i, com ja s'ha assenyalat anteriorment, sobre el personal de suport informàtic.

Propostes de millora

1. Actualitzar les plantilles.
2. Estudiar la necessitat de nous perfils professionals derivats de l'adaptació a l'EEES.
3. Establir polítiques de personal que permetin l'adequació dels perfils, una adequada avaluació, dotació i promoció, i també plans de formació específics i per a tot el personal.

5.2. INSTAL·LACIONS

L'avaluació d'aquest apartat fa referència a l'adequació de les instal·lacions (espais, mitjans tecnològics, etc.) que els SB posen a l'abast del seu personal i dels usuaris.

Les instal·lacions són valorades molt majoritàriament com a adequades, per bé que hi ha una desigualtat important en les condicions entre les diferents biblioteques en una mateixa universitat, cosa que dificulta una valoració global.

En el procés de transformació dels SB s'han fet importants esforços en la creació d'espais per al treball en grup i l'autoaprenentatge. Tanmateix, la remodelació dels espais existents no és fàcil i, en molts casos, representa un cost elevat.

L'equipament informàtic ha crescut considerablement aquests darrers anys: s'ha instal·lat tecnologia Wi-Fi a la majoria d'espais i preses elèctriques en algunes zones, i han aparegut serveis nous com ara els ordinadors portàtils en préstec.

D'altra banda, les deficiències en el servei de reprografia, no imputables als SB, són un impacte negatiu que repercuteix en la percepció de l'usuari.

En el cas de la UVic, el CAE valora les instal·lacions com a gens adequades, ja que les considera molt millorables, i planteja la possibilitat de construcció d'un edifici específic per acollir el SB.

La taula següent presenta l'evolució de dos indicadors relacionats amb les instal·lacions. En general, s'observa una estabilitat en tots dos. Així, es constata una lleu reducció (10%) pel que fa al nombre d'usuaris per punt de lectura, encara que hi ha casos concrets, com ara la UdG o la UdL, amb reduccions d'un 40% i un 37%, respectivament. Aquestes dades palesen les accions realitzades en la creació de nous punts de lectura. Aquesta mateixa tendència s'observa en l'indicador de superfície (*metres quadrats / usuaris potencials*).

	Usuaris potencials / punts de lectura (plaça)			Superfície (m²) / usuaris potencials		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	12,72	12,95	1,81%	0,55	0,52	-5,45%
UAB	11,00	10,00	-9,09%	0,59	0,77	30,51%
UPC	14,44	14,03	-2,84%	0,40	0,41	2,50%
UPF	5,43	7,79	43,46%	0,84	0,73	-13,10%
UdG	17,42	10,31	-40,78%	0,26	0,53	107,15%
UdL	7,25	4,86	-32,97%	0,48	0,98	104,17%
URV	9,62	8,43	-12,34%	0,42	0,52	25,05%
UAO	4,98	3,92	-21,29%	0,58	0,74	27,59%
UVic	14,00	14,00	0,00%	0,24	0,24	0,00%
Sistemes Bibliotecaris	10,76	9,59	-10,90%	0,48	0,60	25,01%

Usuaris potencials / punts de lectura (plaça): estudiants + PDI + PAS / punts de lectura

Superfície (m²) / usuaris potencials: metres quadrats de superfície / estudiants + PDI + PAS

Font: Serveis Bibliotecaris

Nota: En el cas de la UOC, el seu model comporta que tots els seus usuaris tinguin un ordinador amb accés a Internet; la biblioteca està integrada en el campus virtual i les aules i ofereix tots els recursos accessibles des de qualsevol punt d'Internet.

Finalment, pel que fa als plans d'evacuació dels edificis, no sempre estan ben establerts, i encara queda molta feina a fer en l'adaptació de les instal·lacions a les persones amb mobilitat reduïda. Més d'una universitat (la UPC, per exemple) constata com a punt feble la manca d'una normativa sobre la seguretat dels diferents espais i la d'un pla d'evacuació de les biblioteques.

Propostes de millora

1. Continuar l'adaptació d'espais tot dotant les biblioteques d'espais diferenciats per al treball en grup i l'autoaprenentatge.
2. Continuar els programes de renovació dels equipaments informàtics.
3. Fer un seguiment de l'adequació dels plans de manteniment, seguretat, evacuació i senyalització.

5.3. FONTS

L'avaluació fa referència a l'adequació dels fons dels SB a les necessitats dels usuaris. Així, s'ha considerat la política d'adquisicions, la política de col·lecció i l'adequació dels fons existents a les necessitats docents i de recerca de la universitat. La valoració global d'aquest apartat és, majoritàriament, molt adequada.

El punt fort majoritari fa referència a l'important increment general dels fons i, en particular, de la col·lecció digital, que ja s'ha comentat anteriorment. Així mateix, és una constant l'agilitat i la rapidesa del procés d'adquisicions, com també la seva catalogació i posada a disposició. En algunes disciplines, però, es reclama un esforç més gran de digitalització.

La taula següent mostra que el nombre de monografies per usuari ha augmentat un 16% en el conjunt del sistema universitari, i també l'augment, en algunes universitats molt significatiu, del nombre de revistes vives per investigador.

	Monografies / usuaris potencials			Revistes vives / investigador		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	21,95	20,57	-6,29%	0,78	1,10	41,03%
UAB	16,00	21,00	31,25%	1,45	2,22	53,10%
UPC	10,29	13,70	33,14%	0,37	1,48	300,00%
UPF	37,66	35,33	-6,19%	4,45	2,11	-52,58%
UdG	16,33	22,74	39,23%	2,15	4,25	97,20%
UdL	18,11	27,03	49,25%	2,26	5,63	149,12%
URV	17,21	19,88	15,50%	nd	2,96	nd
UOC	2,59	1,79	-30,90%	1,92	2,14	11,10%
UAO	13,59	18,72	37,75%	1,66	1,97	18,67%
UVic	13,40	13,50	0,75%	3,50	8,10	131,43%
Sistemes Bibliotecaris	16,71	19,43	16,23%	2,06	3,19	55,05%

Monografies / usuaris potencials: monografies en suport paper i electrònic / estudiants + PDI + PAS

Revistes vives / investigador: revistes vives en suport paper i electrònic / estudiants de 3r cicle + PDI

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

Pel que fa a la bibliografia recomanada, cal establir canals que en facilitin el coneixement. Igualment, s'ha comentat la necessitat de prestar una atenció especial a la bibliografia d'assignatures noves, sobretot en la posada en marxa dels màsters oficials i assignatures optatives, i de buscar la col·laboració amb el professorat.

En algun SB, com ara el de la UB, atesa la magnitud i la tipologia del seu fons, caldria estudiar mesures i assignacions econòmiques per conservar-lo i digitalitzar-lo. En relació amb aquesta recomanació, cal assenyalar que la legislació sobre propietat intel·lectual no permet la digitalització de determinades col·leccions i, pel que fa al fons històric, totes les universitats disposen de programes de digitalització.

Un dèficit constatat són els processos de decisió sobre l'adquisició dels fons que es consideren raonablement àgils, però potser no prou coneguts. Així mateix, es posa de manifest que molt sovint no hi ha un model de distribució del pressupost destinat a adquisicions sobre la base d'indicadors.

Propostes de millora

1. Proposar mesures específiques per a la conservació del fons antic.
2. Incrementar els projectes de digitalització en algunes disciplines.
3. Introduir models de distribució del pressupost destinat a adquisicions sobre la base d'indicadors.
4. Estudiar la possibilitat de fer conèixer en cada assignatura els materials didàctics disponibles en xarxa.

5.4. PRESSUPOST

L'avaluació d'aquest apartat fa referència al pressupost de què disposen els SB. Majoritàriament, aquest pressupost és valorat com a adequat, amb algunes universitats que el valoren com a molt adequat i algunes altres com a poc adequat.

La taula següent presenta l'evolució durant el quinquenni del percentatge del pressupost de la universitat que es destina al SB. Així, s'observa que, per al conjunt del sistema, l'assignació pressupostària als SB ve marcada per un lleuger descens, d'un 3,38%, si bé hi ha universitats (UAB, UVic i UPC) que han augmentat significativament el seu pressupost.

Percentatge del pressupost de la universitat dedicat a la biblioteca			
	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	4,70%	4,50%	-3,52%
UAB	4,10%	4,50%	9,77%
UPC	1,69%	2,09%	23,67%
UPF	6,60%	4,90%	-25,76%
UdG	4,67%	3,28%	-29,73%
UdL	5,14%	4,80%	-6,61%
URV	5,20%	4,30%	-17,29%
UOC	2,69%	2,76%	2,58%
UAO	nd	3,50%	nd
UVic	2,50%	2,90%	13,24%
Sistemes Bibliotecaris	3,94%	3,80%	-3,38%

Percentatge del pressupost de la universitat dedicat a la biblioteca: $\text{pressupost assignat a la biblioteca} \times 100 / \text{pressupost de la universitat}$

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

De manera general, s'assenyalen dificultats estructurals de funcionament: manca d'un pressupost consolidat en alguns casos, impermeabilitat entre capítols del pressupost en la majoria de casos, i insuficiència de pressupost en algunes àrees.

Propostes de millora

1. Incrementar el pressupost en els casos que estan per sota de la mitjana.
2. Continuar l'increment sostingut en els altres, amb una atenció especial als recursos digitals i a la bibliografia recomanada.
3. Estudiar mesures d'agilització de la gestió del pressupost.

6. RESULTATS

En aquest apartat l'avaluació fa èmfasi en els resultats assolits pels SB des d'una triple perspectiva: l'eficàcia, la satisfacció dels agents i l'eficiència.

6.1. EN RELACIÓ AMB LA PRESTACIÓ DE SERVEIS I EL VOLUM D'ACTIVITAT

L'avaluació s'ha centrat en l'anàlisi dels indicadors relatius a les consultes, els préstecs i la formació dels usuaris.

La valoració majoritària és la d'adequat, amb un nombre significatiu de valoracions de molt adequat.

D'acord amb el canvi d'objectius dels SB i la seva transformació durant el període avaluat, la major part de dades que impliquen activitats presencials han sofert un decreixement a causa de la influència que les noves tecnologies han produït en la relació que les biblioteques mantenen amb els seus usuaris. L'increment del que s'ha denominat biblioteca digital ha possibilitat que els usuaris canviessin progressivament els seus hàbits de consulta i d'accés a la informació. Els serveis han experimentat una evolució, de manera que molts d'ells s'han pogut oferir gradualment a distància sense que calgués la presència física de l'usuari. D'altra banda, aquests hàbits de consulta han evolucionat cap a consultes i accessos cada cop més freqüents fora dels recintes de les biblioteques (despatxos, aules) i des de fora de la universitat. Progressivament, la biblioteca esdevé un centre de recursos a distància.

En aquest sentit, les dades de la taula següent il·lustren el canvi de tendència. Així, el nombre més baix d'entrades per usuari potencial (durant el quinquenni 2000-2005 es passa de 110 a 92 entrades per usuari) es veu àmpliament compensat per l'augment espectacular de les visites al web per usuari potencial (durant el quinquenni avaluat es passa de 39 a 101 visites).

	Entrades / usuaris potencials			Visites al web / usuaris potencials		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	93,50	79,99	-14,45%	73,44	249,39	239,58%
UAB	88,00	85,00	-3,41%	61,00	230,00	277,05%
UPC	69,00	62,00	-10,14%	2,00	55,00	2.650,00%
UPF	237,73	139,66	-41,25%	28,28	75,74	167,83%
UdG	76,94	110,05	43,03%	38,85	57,31	47,50%
UdL	152,36	141,98	-6,81%	nd	57,23	nd
URV	133,60	68,55	-48,69%	nd	35,26	nd
UOC	nd	nd	nd	35,59	52,03	46,19%
UAO	103,30	106,90	3,48%	nd	nd	nd
UVic	39,00	41,00	5,13%	nd	nd	nd
Sistemes Bibliotecaris	110,38	92,79	-15,94%	39,86	101,49	154,63%

Entrades / usuaris potencials: visites físiques a la biblioteca / estudiants + PDI + PAS

Visites al web / usuaris potencials: sessions realitzades al web de la biblioteca / estudiants + PDI + PAS

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

A tall d'exemple, algunes dades que il·lustren aquesta tendència són:

- A la UAB les cerques en revistes electròniques s'han incrementat un 118%, els articles descarregats un 2.500% i les consultes a bases de dades un 814%.
- L'increment és també espectacular a la UPC i a la UB, on de 69,36 consultes per usuari potencial el curs 2002-2003 s'ha passat a 102,75 el curs 2004-2005, cosa que representa un increment del 48,12%.
- A la UdG s'han multiplicat per 6 el nombre d'articles descarregats i per 4 les consultes a bases de dades per investigador.
- A la UPF hi ha hagut un increment del 160% en la mitjana de connexions a la biblioteca digital.
- A la URV s'ha passat de 5.742 articles descarregats l'any 2001 a 184.019 el 2005.

Pel que fa als préstecs, les dades mostren una tendència diversa, amb una lleugera disminució en el valor mitjà. Així, la taula següent mostra que la xifra de préstecs per usuari potencial pràcticament es manté estable durant el quinquenni (passa de 9,4 a 9,2 documents per usuari). Tanmateix, la taula mostra diferències significatives per universitats. Així, lideren el nombre de préstecs per sobre de la mitjana la UPF (15,89) i la URV (14,10), mentre que a l'altre extrem trobem la UOC (1,14).

El préstec interbibliotecari ha experimentat una evolució positiva al llarg d'aquest període pel que fa als terminis d'obtenció i de lliurament, però disminueix en quantitat.

En alguns casos es manifesta la dificultat per distingir les diferents tipologies de préstec, el nombre d'articles consultats i/o descarregats o la tipologia de l'usuari, cosa que dificulta la realització d'estudis estadístics.

	Préstecs / usuaris potencials			Préstec interbibliotecari: sol·licituds / investigadors		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	5,24	8,00	52,67%	0,56	0,41	-26,79%
UAB	12,80	11,60	-9,38%	0,21	0,22	4,76%
UPC	6,75	6,81	0,89%	0,34	0,28	-17,65%
UPF	18,72	15,89	-15,12%	4,38	1,46	-66,67%
UdG	11,46	11,76	2,57%	1,49	1,47	-1,23%
UdL	11,09	8,83	-20,38%	3,12	2,14	-31,41%
URV	13,92	14,10	1,34%	nd	1,31	nd
UOC	1,01	1,14	13,17%	1,01	0,88	-13,41%
UAO	5,45	5,46	0,18%	0,06	0,50	706,45%
UVic	7,60	9,30	22,37%	0,73	1,62	121,92%
Sistemes Bibliotecaris	9,40	9,29	-1,22%	1,32	1,03	-22,25%

Préstecs / usuaris potencials: préstecs realitzats / estudiants + PDI + PAS

Préstec interbibliotecari: sol·licituds / investigadors: documents obtinguts d'entitats externes / estudiants de 3r cicle + PDI

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

Cada vegada hi ha més oferta de cursos per a estudiants de nou accés amb reconeixement de crèdits. Caldrà buscar alternatives atractives (potser utilitzant els recursos digitals) per atreure alumnat i professorat a la nova oferta formativa. Es reconeix que l'usuari no sempre coneix totes les possibilitats que ofereix la biblioteca digital.

D'altra banda, pel que fa a la formació dels usuaris, les dades de la taula següent, tot i que incompletes, mostren en termes globals un increment del percentatge d'usuaris que han rebut formació específica i també del nombre d'hores destinades a formació.

	Percentatge d'usuaris que han assistit a sessions de formació			Hores de formació d'usuaris		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	3%	6%	100,00%	nd	nd	nd
UAB	5%	8%	60,00%	417	1.018	144,12%
UPC	11%	17%	54,55%	558	1.396	150,18%
UPF	53%	35%	-33,96%	192	151	-21,35%
UdG	10%	21%	108,87%	nd	204	nd
UdL	23%	22%	-4,59%	880	373	-57,61%
URV	8%	12%	50,00%	nd	210	nd
UOC	18%	2%	-87,44%	188	49	-73,94%
UAO	nd	19%	nd	nd	4	nd
UVic	19%	16%	-15,79%	20	26	30%
Sistemes Bibliotecaris	15%	16%	5,12%	322,14	381,22	18,34%

Percentatge d'usuaris que han assistit a sessions de formació: usuaris que han assistit a sessions de formació x 100 / estudiants + PDI + PAS

Hores de formació d'usuaris: nombre d'hores de formació

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

Propostes de millora

1. Generalitzar l'oferta de cursos de formació sobre l'ús de la biblioteca per als alumnes de nou accés.
2. Estudiar plans de formació atractius per tal d'incrementar l'assistència d'alumnat i de professorat.
3. Replantejar els serveis dels SB d'acord amb les noves tendències i l'adaptació a l'EEES.
4. Plantejar sistemes de gestió del préstec i la consulta que permetin extreure dades per als indicadors.
5. Establir referències amb altres SB europeus.
6. Consensuar amb el CBUC i REBIUN dades i indicadors que permetin realitzar anàlisis comparatives.

6.2. EN RELACIÓ AMB LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS I DEL PERSONAL DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS

L'avaluació s'ha centrat en l'anàlisi dels indicadors relatius a la satisfacció amb el règim de serveis i instal·lacions, la satisfacció amb les prestacions rebudes, la satisfacció amb l'aprenentatge generat i la satisfacció del personal dels SB amb la seva situació laboral i amb el compromís i la gestió institucional. La valoració global d'aquest apartat se situa entre adequat i molt adequat.

L'apreciació altament positiva dels SB per part dels usuaris i la satisfacció i implicació del seu personal és un punt fort i un actiu dels SB.

Allà on es disposa d'enquestes de valoració de la satisfacció dels usuaris, la major part d'indicadors es valoren com a adequats o molt adequats. Igualment succeeix amb el personal dels SB, que mostra un alt grau de compromís amb la institució i una gran professionalitat.

Els punts més ben valorats pels usuaris són l'elevada quantitat i qualitat dels serveis ofert, l'increment d'equipaments tecnològics, l'increment de la biblioteca digital i el tracte i professionalitat del personal dels SB. Tot i així, en molts dels casos el percentatge de respostes és baix.

Alguns dèficits se situen en el desenvolupament de competències d'informació i de documentació i en la contribució dels SB a l'aprenentatge autònom, pel que fa a l'alumnat i el professorat, i en la promoció i els incentius professionals, pel que fa al personal dels SB.

Propostes de millora

1. Generalitzar les enquestes de valoració dels usuaris.
2. Generalitzar les enquestes de satisfacció del personal dels SB.
3. Millorar els canals de comunicació amb els usuaris.

6.3. EN RELACIÓ AMB L'EFICIÈNCIA EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'avaluació de l'eficiència en la prestació del servei s'ha realitzat a partir de la integració de les dades relatives als costos del servei. L'estructura que s'ha seguit en la redacció del capítol es basa en cinc grans indicadors: disponibilitat de serveis, ús dels serveis, productivitat del sistema, gestió dels recursos i transformació/orientació dels SB.

Abordar l'eficiència pot provocar controvèrsies, més encara si es mesura a partir d'un conjunt d'indicadors que o bé deixen de banda determinades prestacions (consultes en sala, atenció en formació, actualització documental) o bé no són complets. La feblesa d'algunes dades demana una certa prudència a l'hora d'analitzar-les. Amb tot, l'orientació ha estat posar en conjunt les dades disponibles a fi d'evitar interpretacions aïllades o excessivament atomitzades. En aquest sentit, cal assenyalar que els indicadors d'ús dels serveis, productivitat i gestió no estan disponibles en relació amb tot el sistema universitari i, per tant, la valoració no és prou completa.

Quan ha estat possible, s'han comparat els resultats amb les dades que es van publicar a l'informe transversal anterior (*Informe 2001*). En tot cas, cal tenir present que la diferència principal pel que fa als

indicadors és que, a l'avaluació del 2005, s'hi han afegit les universitats privades. Entre aquestes universitats destaca el cas de la UOC, que aporta un nombre molt important d'usuaris, amb la qual cosa els indicadors en què es considera aquesta variable es modifiquen sensiblement respecte de l'avaluació del 2001.

Disponibilitat de serveis

Per avaluar l'eficiència de la disponibilitat de serveis, la Guia d'avaluació proposava els indicadors següents:

- Cost total del SB dividit pel nombre d'usuaris potencials.
- Cost de personal dividit pel nombre d'usuaris potencials.
- Nombre d'usuaris potencials dividit pel nombre total de personal del SB.
- Cost de les adquisicions dividit pel nombre d'usuaris potencials.
- Altres costos dividit pel nombre d'usuaris.

Aquests indicadors ja van ser comentats a l'informe transversal anterior (2001).⁸ Per a l'anàlisi, hem elaborat les taules d'aquells indicadors les dades dels quals estaven disponibles. Alguns comitès externs (UAB i UdG) han destacat la manca de dades equiparables que permetés valorar l'evolució del SB respecte de la resta del sistema universitari català. Així, en aquest apartat manca la reflexió sobre els indicadors *cost de personal / nombre d'usuaris potencials* i *altres costos / nombre d'usuaris*.

Cal tenir present que els indicadors de referència d'aquest apartat consideren la dada d'usuaris potencials en el denominador, de manera que la disminució durant el quinquenni d'estudiants de primer i segon cicle (com passa, per exemple, a la UdL) comporta que el quocient sigui més elevat. Així, l'increment d'aquests indicadors és atribuïble més a la disminució dels usuaris que no pas a un augment pressupostari.

En el cas de l'indicador *cost total SB / nombre d'usuaris potencials*, les dades de la taula següent posen de manifest un augment d'un 23% per al conjunt del sistema respecte del 2000-2001, i també una gran variabilitat entre les diferents universitats (des dels 35 euros de la UOC fins als 277 euros de la UdL). Aquesta tendència a l'increment del cost és general a totes les universitats, llevat de la UPF i la UOC.

⁸ L'informe es pot consultar a la pàgina web d'AQU Catalunya: <http://www.aqucatalunya.cat>.

D'acord amb les dades agregades del sistema, s'observa que el nombre total d'usuaris potencials ha augmentat gairebé un 10%, de 238.056 el curs 2000-2001 a 261.642 el curs 2004-2005, amb la qual cosa l'augment de l'indicador no es pot atribuir a un descens del nombre d'usuaris potencials, sinó a un increment sostingut del cost dels SB, que ha passat de 27.617.489 euros el curs 2000-2001 a 36.475.752 euros el curs 2004-2005. Amb tot, hi ha universitats en què s'observa un descens en el nombre d'usuaris potencials (per exemple, la UdL), cosa que, unida a l'increment del cost, contribueix al fet que l'indicador tingui un valor més elevat.

Ara bé, cal tenir present que la disponibilitat de serveis ha augmentat (més hores d'obertura, extensió de l'accés remot, nombre més elevat de subscripcions a les revistes electròniques, més bases de dades, etc.). S'ofereix molta més informació, i això, necessàriament, va acompanyat d'un increment del seu cost.

	Cost total SB / usuaris potencials			Cost adquisicions / usuaris potencials		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	142,51	189,55	33,01%	55,43	68,44	23,47%
UAB	153,00	231,00	50,98%	8,39	34,73	313,95%
UPC	80,62	133,14	65,15%	48,51	48,64	0,27%
UPF	363,33	267,70	-26,32%	119,37	85,71	-28,20%
UdG	147,39	200,76	36,21%	55,06	83,59	51,83%
UdL	194,31	277,47	42,80%	93,93	118,01	25,64%
URV	173,76	189,52	14,25%	82,00	86,22	5,14%
UOC	51,53	35,85	-30,43%	13,74	8,62	-37,29%
UAO	nd	nd	nd	26,82	28,75	7,20%
UVic	87,00	91,00	4,60%	18,00	27,00	50,00%
Serveis Bibliotecaris	153,58	188,82	22,95%	52,13	58,97	13,13%

Cost total SB / usuaris potencials: pressupost assignat a la biblioteca / estudiants + PDI + PAS

Cost adquisicions / usuaris potencials: inversió en informació en suport paper i electrònic / estudiants + PDI + PAS

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

En el cas de l'indicador *cost adquisicions / nombre d'usuaris potencials*, les dades disponibles indiquen un increment global d'un 13%, dels 52 euros als 58 euros per usuari. En el ventall d'universitats destaca, en una banda, la UAB, amb un increment d'un 313,95%, xifra que l'ha permès equiparar-se amb la resta d'universitats del sistema, encara que partia d'una situació inferior. A l'altre extrem, la UPF (-28,20%) i la UOC (-37,29%) han disminuït la inversió en fons per usuari.

Finalment, pel que fa a l'indicador *usuaris potencials / personal SB* (vegeu la pàgina 33 es posa de manifest que és l'indicador que augmenta més significativament, a causa del baix increment del nombre de personal. Menció a part mereix la UOC, en què el nombre d'usuaris potencials per treballador és de 1.245 (343 per al conjunt del sistema), atesa la singularitat de la biblioteca virtual.

Ús dels serveis

Per avaluar l'eficiència de l'ús dels serveis, la Guia d'avaluació proposava els indicadors següents:

- Cost total del SB dividit pel nombre d'entrades.
- Cost total del SB dividit pel nombre de préstecs.
- Cost de personal dividit pel nombre d'entrades.
- Cost de la biblioteca digital dividit pel nombre de consultes.

Hem centrat l'anàlisi en els dos primers indicadors, atès que per als altres no hi havia prou dades disponibles.

Els indicadors sobre l'eficiència en l'ús vénen condicionats per l'augment del pressupost assignat a cada SB i presenten, en general, un increment sostingut del cost. D'altra banda, també cal considerar la plena consolidació de l'accés als recursos electrònics des de qualsevol punt de la xarxa.

	Cost total SB / entrades			Cost total SB / préstecs		
	2000-2001	2004-2005	Δ	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	1,52	2,37	55,48%	27,19	23,68	-12,91%
UAB	1,75	2,73	56,38%	11,96	19,94	66,76%
UPC	1,16	2,16	86,22%	11,94	19,56	63,76%
UPF	1,53	1,92	25,42%	19,41	16,84	-13,25%
UdG	1,92	1,85	-3,69%	12,87	17,28	34,29%
UdL	1,28	1,95	53,23%	17,51	31,41	79,36%
URV	1,30	2,90	122,68%	12,48	14,07	12,74%
UOC	nd	nd	nd	51,20	31,48	-38,52%
UAO	nd	nd	nd	nd	nd	nd
UVic	2,26	2,18	-3,58%	11,43	9,63	-15,75%
Serveis Bibliotecaris	1,54	2,38	54,68%	18,52	22,41	21,01%

Cost total SB / entrades: pressupost assignat a la biblioteca / visites físiques a la biblioteca

Cost total SB / préstecs: pressupost assignat a la biblioteca / préstecs realitzats

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

Pel que fa a l'indicador *cost total SB / entrades*, es posa de manifest que el cost per entrada del conjunt del sistema és superior a 2 euros, mentre que segons l'*Informe 2001* el cost del conjunt del sistema (curs 1999-2000) era d'1,61 euros (en pessetes). L'increment del cost per entrada és general a totes les universitats, llevat de la UdG i la UVic.

Una de les dades que cal retenir és la disminució d'un 14% en el nombre d'entrades: de 21.337.619 (curs 2000-2001) a 18.658.703 (curs 2004-2005). Aquesta dada encara és més destacable si es té en compte que la dada del curs 2004-2005 incorpora les universitats privades. Com ja s'ha comentat, aquesta disminució s'atribueix a l'augment de l'ús dels serveis a distància.

Pel que fa a l'indicador *cost total SB / préstecs*, es posa de manifest que per al conjunt del sistema el cost de cada préstec és de 22,41 euros, mentre que segons l'informe anterior (que no incloïa les universitats privades) el cost mitjà era de 19,53 euros (en pessetes). Hi ha, però, una elevada variabilitat, des dels 9,63 euros de la UVic fins als 31,48 euros de la UOC.

D'altra banda, el nombre total de préstecs ha crescut un 10% (d'1.978.661 el curs 2000-2001 a 2.204.693 el curs 2004-2005). En el cas de la UB, el cost total per nombre de préstecs i el cost de la biblioteca digital per nombre de consultes han disminuït, però els préstecs i les consultes a la biblioteca digital han augmentat (excepte pel que fa a bases de dades, ja que en molts casos s'ha substituït la cerca en bases de dades per la cerca directa en portals de proveïdors de revistes).

El nombre d'entrades físiques està compensat pel nombre més elevat d'entrades fetes remotament (des de casa, des dels departaments o des de les aules d'informàtica de les facultats, etc.) i per la possibilitat de resoldre alguns tràmits per telèfon (per exemple, la renovació dels préstecs).

Productivitat del sistema

Per avaluar la productivitat del sistema, la Guia d'avaluació proposava els indicadors següents:

- Nombre d'entrades dividit pel cost de personal del SB.
- Nombre de préstecs dividit pel nombre total de personal del SB.
- Cost de personal dividit pel nombre de préstecs.
- Nombre de consultes en sala dividit pel nombre total de personal del SB.

Hem centrat l'anàlisi en l'indicador *préstecs / personal SB*, ja que per als altres indicadors no hi havia prou dades disponibles.

Amb caràcter previ, l'avaluació destaca que la productivitat del sistema hauria d'anar més enllà dels préstecs, atesa la transformació que ha viscut la biblioteca, i hauria de considerar altres serveis, sovint difícilment quantificables, com ara la qualitat de l'atenció al públic o la usabilitat de l'oferta remota de serveis. Així, ha augmentat el nombre de serveis que s'ofereixen, tant els presencials (el préstec, per exemple) com els no presencials (la biblioteca digital o els serveis de referència virtuals).

D'altra banda, la majoria d'indicadors proposats estan condicionats pel canvi de comportament en l'ús dels serveis per part dels usuaris.

Pel que fa a l'indicador *préstecs / personal SB*, les dades demostren que, per al conjunt del sistema, el personal atén més de 2.600 préstecs, un 8,47% d'increment respecte del quinquenni anterior. Ara bé, s'observa una gran variabilitat en l'anàlisi particular. Així, la UOC experimenta l'increment més gran, mentre que a l'altre extrem se situa la UdL, amb una disminució d'un 47%, condicionada, com ja s'ha dit, pel descens del nombre d'usuaris.

En el cas concret de la UOC, i pel que fa a la relació entre el personal bibliotecari i el total de persones que treballen a la biblioteca, el percentatge és superior respecte de la mitjana del sistema universitari (66% respecte del 55%, el curs 2004-2005). Aquesta dada semblaria indicar un alt nivell de capacitat professional del personal bibliotecari de la UOC, per raó de la seva formació específica.

Préstecs / personal SB			
	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	1.617,29	2.476,09	53,10%
UAB	3.901,71	3.269,75	-16,20%
UPC	2.530,28	2.134,54	-15,64%
UPF	2.065,33	2.821,43	36,61%
UdG	3.075,13	2.842,24	-7,57%
UdL	3.638,97	2.099,00	-42,32%
URV	3.954,09	4.643,45	17,43%
UOC	1.104,29	2.839,13	157,10%
UAO	1.686,00	1.328,20	-21,22%
UVic	3.862,78	5.674,60	46,90%
Serveis Bibliotecaris	2.463,68	2.672,36	8,47%

Préstecs / personal SB: préstecs realitzats / bibliotecaris (A, B, L1, L2) + tècnics especialistes, auxiliars de biblioteca, tècnics de suport

Font: Serveis Bibliotecaris

Gestió dels recursos

Per avaluar la gestió dels recursos, la Guia d'avaluació proposava els indicadors següents:

- Cost de personal dividit pel cost total del SB.
- Cost de les adquisicions dividit pel cost total del SB.
- Altres costos dividit pel cost total del SB.

Hem centrat l'anàlisi en l'indicador *cost adquisicions / cost total SB*, ja que és l'únic per al qual hi ha totes les dades disponibles. Per a la resta d'indicadors les dades disponibles mostren que, en general, la gestió dels recursos al llarg del quinquenni ha sofert lleugeres variacions, atès que els recursos destinats a personal, adquisicions i altres costos s'han mantingut bastant estables.

La taula següent mostra que la mitjana de l'indicador ha experimentat un descens de més d'un 13%, passant del 37% el curs 2000-2001 al 32% el curs 2004-2005. Trobem universitats amb un descens important, com per exemple la UPC (39%) i la UAB (18%), i a l'altre extrem universitats amb augments en l'indicador, com ara la UVic (43%) i la UdG (10%).

Cost adquisicions / cost total SB			
	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	0,39	0,36	-7,18%
UAB	0,39	0,31	-18,95%
UPC	0,60	0,37	-39,28%
UPF	0,33	0,32	-2,55%
UdG	0,37	0,41	10,22%
UdL	0,48	0,43	-12,02%
URV	0,47	0,43	-7,98%
UOC	0,27	0,24	-9,86%
UAO	nd	nd	nd
UVic	0,21	0,30	43,37%
Serveis Bibliotecaris	0,37	0,32	-13,30%

Cost adquisicions / cost total SB: inversió en informació en suport paper i electrònic / pressupost assignat a la biblioteca

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

Transformació/orientació dels Serveis Bibliotecaris

Per avaluar la transformació dels SB, la Guia d'avaluació proposava els indicadors següents:

- Cost de la biblioteca digital dividit pel cost total d'adquisicions.
- Increment del cost de la biblioteca digital dividit per l'increment del cost total d'adquisicions.

De la lectura dels diferents informes d'avaluació i de les dades existents, se'n dedueix un esforç important realitzat en la transformació de les biblioteques, de manera que avui en dia s'ofereix molta més informació mitjançant la biblioteca digital que fa cinc anys. Així, d'acord amb la taula següent, en el període 2001-2005 l'indicador *cost en recursos electrònics / cost adquisicions* ha augmentat un 95%, passant de 0,22 a 0,42, de manera que gairebé la meitat de les adquisicions que es fan a escala de sistema universitari corresponen a recursos electrònics, com per exemple subscripcions a revistes, bases de dades, guies temàtiques o dossiers electrònics. En aquest escenari destaca l'increment de la UB (466%), la UAB (242%) i la UdG (202%).

Cost en recursos electrònics / cost adquisicions			
	2000-2001	2004-2005	Δ
UB	0,12	0,68	466,67%
UAB	0,14	0,48	242,86%
UPC	0,38	0,45	18,42%
UPF	0,21	0,43	100,89%
UdG	0,12	0,35	202,03%
UdL	0,16	0,39	143,75%
URV	0,23	0,30	30,43%
UOC	0,35	0,63	79,21%
UAO	nd	0,07	nd
UVic	0,23	0,43	86,96%
Sistemes Bibliotecaris	0,22	0,42	95,28%

Cost en recursos electrònics / cost adquisicions: inversió en informació en suport electrònic / inversió en informació en suport paper i electrònic

nd: dada no disponible

Font: Serveis Bibliotecaris

D'altra banda, l'avaluació constata la necessitat de considerar altres inversions, com ara l'increment de cursos de formació de personal dedicats a les noves tecnologies, l'increment del nombre de material informàtic per als usuaris, la creació d'espais per potenciar l'autoaprenentatge, etc.

CONCLUSIONS

Seguint el plantejament de l'avaluació, hem considerat oportú destacar a les conclusions els comentaris referents a la contribució dels SB a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca.

La raó d'aquesta decisió respon al fet que s'ha realitzat l'avaluació d'un **servei que es pot qualificar d'excel·lent** en molts aspectes, especialment en els que depenen exclusivament del mateix SB (quantitat i qualitat dels serveis oferts, increment d'equipaments tecnològics, biblioteca digital, tracte i professionalitat, etc.). La percepció dels usuaris és la d'un servei que funciona molt bé. L'avaluació demostra, però, que no hi ha prou elements d'anàlisi que permetin afirmar que s'ha avançat de manera suficient en la contribució dels SB a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca.

SOBRE LA CONTRIBUCIÓ DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS A LA QUALITAT DE L'APRENENTATGE I DE LA RECERCA

- De la informació recollida als informes, de les dades i dels comentaris de les audiències amb els comitès externs, se'n desprèn que, ara per ara, tot i els avenços que s'han fet, els mètodes pedagògics vigents permeten que continuï sent possible que els estudiants finalitzin els estudis sense que els SB estiguin al centre de la seva experiència d'aprenentatge.
- En aquest sentit, hi ha una **indefinició institucional respecte del paper dels SB en el marc de l'EEES**. En el procés d'avaluació anterior ja es remarcava el repte que això representava davant del nou model d'aprenentatge.

- Així, al marge de la col·laboració amb altres serveis (ICE, Informàtica, Publicacions, etc.), es constata la necessitat d'incorporar els òrgans unipersonals i col·legiats de planificació i decisió en aspectes de política acadèmica i de política docent en el debat d'inclusió dels SB en el procés d'aprenentatge. En aquest debat cal incorporar, a més, la veu del CBUC i l'Administració. Si bé en la gran majoria de SB existeixen els mecanismes de planificació estratègica, cal demanar-se si inclouen una posició clara de professorat i de personal bibliotecari davant dels reptes de la transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'EEES.
- Com ja es va detectar en el procés d'avaluació anterior (1999-2001), la convergència europea de l'ensenyament universitari ha de significar un canvi profund d'objectius i de metodologies: posar l'èmfasi més en l'aprenentatge que no pas en l'ensenyament, aprendre a aprendre. Les biblioteques han de jugar un paper clau en aquest procés; un paper que no s'hauria de limitar, exclusivament, a l'adequació d'espais per al treball en grup i l'autoaprenentatge.
- L'Espai europeu de recerca pràcticament no ha estat objecte d'avaluació. Certament, els esforços realitzats i les realitats assolides pel que fa a la biblioteca digital incideixen molt positivament en aquest punt, ja que la informació és clau en qualsevol procés d'investigació. Les biblioteques tenen la responsabilitat d'ajudar el PDI a millorar els seus resultats en matèria de recerca, tot oferint serveis específics i en molts casos adaptats a l'àmplia variabilitat de perfils d'investigador. Cal encara treballar en alguns dels dèficits sorgits d'aquesta avaluació, com ara la formació en l'ús dels serveis oferts —sobretot als qui comencen la seva formació en recerca—, en eines de gestió de la recerca al PDI en general, i en la difusió dels serveis dels SB a les empreses i l'entorn social.
- En conclusió, si bé els SB s'orienten positivament a la seva transformació en CRAI, l'avaluació posa de manifest que cal enfortir el compromís decidit dels responsables acadèmics juntament amb el que ja fan els mateixos SB, per tal que els SB puguin aportar tot el seu potencial per contribuir al procés d'aprenentatge.

Propostes de millora dels Serveis Bibliotecaris

- Cal reforçar els **mecanismes d'assegurament de la qualitat**. Així, cal definir clarament els responsables i establir mecanismes formals i regulars per mesurar la satisfacció dels usuaris. En aquest sentit, cal aprofundir en l'establiment i l'articulació dels **plans de millora**. Així, les propostes de millora derivades del procés d'avaluació són, en general, una relació de punts febles i, en el millor dels casos, una llista d'intencions. Per tant, caldria establir, per part de cada universitat, plans de millora amb objectius concrets, calendari d'execució, responsables per a cada objectiu, pressupost assignat i indicadors de seguiment.
- Cal **incentivar la participació** activa del professorat i de l'alumnat a les comissions d'usuaris per tal de poder, entre d'altres, establir mecanismes per a la recollida d'informació sobre les matèries consultades i no consultades i conèixer el nivell de les competències assolides pels estudiants sobre l'ús dels SB.
- Pel que fa a les **dades i indicadors**, es posa de manifest, com ja es va destacar en el procés d'avaluació anterior, la necessitat de millorar la informació quantitativa. Així, cal una definició més gran, basada en el consens dels principals agents, dels indicadors bàsics i una metodologia homogènia i compartida per elaborar-los. Aquesta millora ha de contribuir a disposar d'una base d'evidències sobre la qual construir processos cíclics d'avaluació. En aquesta mateixa línia, es proposa l'establiment de referències amb altres SB europeus.
- D'altra banda, i com ja es va indicar en el procés d'avaluació anterior (1999-2001), s'observa una certa indefinició i disparitat quant a la **relació entre els SB i els Serveis d'Informàtica**. En alguns casos es defensa la incorporació de personal amb competències en informàtica en els SB. Tal com ja es va recomanar en el procés d'avaluació anterior, caldria analitzar a cada universitat els requeriments informàtics i enfortir el suport actual.
- Pel que fa al **personal**, es recomana establir polítiques de personal que comportin l'actualització de les plantilles a partir de les noves necessitats de perfils professionals derivats de l'adaptació a l'EEES i, d'aquesta manera, solucionar els desequilibris que hi pugui haver. En relació amb la **formació al personal dels SB**, l'avaluació destaca la necessitat d'establir programes específics.
- Respecte de la **formació als usuaris**, es recomana generalitzar l'oferta de cursos de formació i fer-la més atractiva per tal d'incrementar l'assistència d'alumnat i de professorat.
- Pel que fa a la **cooperació i innovació**, cal reforçar els ponts de diàleg sobre aquestes qüestions i incentivar la participació dels SB a les convocatòries de projectes d'innovació. Així, cal enfortir la cooperació amb el professorat per tal que, conjuntament, s'inclouin els SB en els seus projectes i, d'aquesta manera, incentivar la participació de les universitats i les administracions en les seves convocatòries.

ANNEX

COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ ESPECÍFICA PER A L'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DELS CENTRES I ACTIVITATS UNIVERSITARIS (ACAU)

President. Dr. *Lluís Jofre Roca*
(Universitat Politècnica de Catalunya)

Vocal. Dr. *Eduard Bonet Guinó*
(Universitat Ramon Llull)

Vocal. Dra. *Julia González Ferreras*
(Universidad de Deusto)

Vocal. Dr. *Nicholas Harris*
(QAA-UK)

Vocal. Dr. *Joan Carles Martori Cañas*
(Universitat de Vic)

Vocal. Dra. *Maria Lluïsa Molinas de Ferrer*
(Universitat de Girona)

Vocal. Sr. *Manuel Moñino Fusté*
(Hewlett-Packard España)

Secretari. Sr. *Jordi Escolar Bañeres*
(AQU Catalunya)

COMPOSICIÓ DELS COMITÈS D'AVALUACIÓ INTERNES I EXTERNS

Serveis Bibliotecaris, UB

Composició del CAI

President. *Ernest Abadal Falgueras*.
Adjunt al vicerector de Sistemes d'Informació i Documentació, Vicerectorat de Política Docent

Vocal. *Miguel Ángel Cuevas Diarte*.
Facultat de Geologia

Vocal. *Maite Vilalta Ferrer*.
Facultat d'Econòmiques

Vocal. *Montserrat Playà Tremosa*.
Directora del CRAI

Vocal. *Conxa Álvarez Mallol*.
Directora de la Biblioteca de la Facultat de Biblioteconomia

Vocal. *Anna Gomar Tomás*.
Biblioteca de Física i Química

Vocal. *Cristina Güell Guillén*.
Unitat de Serveis als Usuaris del CRAI

Vocal. *Neus Jané Guillén*.
Administració del CRAI

Vocal. *Ferran Moreno Lanza*.
Biblioteca d'Humanitats

Vocal. *Jordi Gavalrà Batalla*.
Estudiant de doctorat

Vocal. *Gemma Josa Ferrer*.
Estudianta de Biblioteconomia i Documentació

Vocal. *Eduard Nus*.
Estudiant de Física

Vocal. *Xènia Pardo Carbonell*.
Estudianta de Matemàtiques

Composició del CAE

President. *Guy Haug*.
Expert europeu en polítiques universitàries

Acadèmica/professional. *María Pinto Molina*.
Professora del Departament de Biblioteconomia i Documentació a la Universidad de Granada

Metodòloga. *Sara Gimeno Vila*.
Coordinadora de la Unitat de Qualitat i Planificació a la Universitat Rovira i Virgili

Estudianta. *Esperanza Ramírez Sevilla*.
Doctoranda de Filologia Clàssica a la Universitat Autònoma de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UAB

Composició del CAI

Presidenta. *Montserrat Pallarès Barberà*.
Vicerectora d'Investigació

Vocal. *Joan Gómez Escofet*.
Director del Servei de Biblioteques

Vocal. *Núria Balagué Mola*.
Subdirectora del Servei de Biblioteques

Vocal. *Àngels Carles Pomar*.
Cap de la Biblioteca de Medicina

Vocal. *M. Dolors Dilmé Ros*.
Cap de la Biblioteca d'Humanitats

Vocal. *Josep Santaló Pedro*.
Professor de l'Àrea de Biologia Cel·lular de la Facultat de Ciències

Vocal. *José Antonio Fernández Amor*.
Professor de l'Àrea de Dret Financer i Tributari i vicedegà de Biblioteca i Noves Tecnologies de la Facultat de Dret

Vocal. *Gemma Puigvert Planagumà*.
Professora de l'Àrea de Filologia Llatina i coordinadora de la titulació d'Humanitats

Vocal. *Eva Lebrero*.
Estudianta de Publicitat i Relacions Públiques

Vocal. *Aleix Barrera Corominas*.
Estudiant de Pedagogia

Vocal. *Esperanza Ramírez Sevilla*.
Doctoranda al Departament de Ciències de l'Antiguitat

Composició del CAE

President. *Joan Mateo Andrés*.
Degà de la Facultat de Pedagogia a la Universitat de Barcelona

Professional. *Joan Roca Rodó*.
Cap dels Serveis Bibliotecaris a Minnesota State University – Mankato

Metodòleg. *Santiago Roca Martín*.
Cap del Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i Estudis a la Universitat Politècnica de Catalunya

Estudiant. *Albert Basart Capmany*.
Tècnic en gestió d'AQU Catalunya

Serveis Bibliotecaris, UPC

Composició del CAI

President. *Ramon Carreras Collado*.
Vicerector de Biblioteques

Vocal. *Dídac Martínez Trujillo*.
Director dels Serveis Bibliotecaris i Documentació

Vocal. *Margarita Ceña Cosials*.
Cap de la Biblioteca de l'EPSEVG

Vocal. *Marta López-Vivancos*.
Bibliotecària SG

Vocal. *Andrés Pérez*.
Bibliotecari BRGF

Vocal. *Sebastià Xambó Descamps*.
Degà de la Facultat de Matemàtiques i Estadística

Vocal. *Jordi Hernández Marco*.
Departament de Teoria del Senyal i Comunicacions

Vocal. *Josep Casanova*.
Departament d'Estadística i Investigació Operativa

Vocal. *Miguel Salinas*.
Estudiant a la Facultat d'Informàtica de Barcelona

Vocal. *Sandra Pérez*.
Estudianta a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de Barcelona

Vocal. *Marcel Alcoverro*.
Estudiant a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Telecomunicació de Barcelona

Vocal. *Marta Casar*.
Doctoranda a l'Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Telecomunicació de Barcelona

Vocal. *Santiago Roca Martín*.
Cap del Gabinet Tècnic de Planificació i Avaluació i Estudis

Vocal. *Beatriz Ruiz Rosario*.
Informació i coordinació del CAI

Composició del CAE

President/metodòleg. *Mario de Miguel Díaz*.
Professor del Departament de Ciències de l'Educació a la Universidad de Oviedo

Professional. *Miguel Duarte Barrionuevo*.
Servei Central de Biblioteca a la Universidad de Cádiz

Professional. *Joan Roca Rodó*.
Cap dels Serveis Bibliotecaris a Minnesota State University – Mankato

Estudiant. *Marçal Botey Bigordà*.
Estudiant de Pedagogia a la Universitat Autònoma de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UPF

Composició del CAI

President. *Carles Ramió Matas*.
Vicerector de Planificació, Avaluació i Recursos d'Informació

Vocal. *Mercè Cabo*.
Vicegerent de l'Àrea de Recursos d'Informació

Vocal. *Jordi Guiu Payà*.
Degà dels Estudis de Ciències Polítiques i Gestió Pública

Vocal. *Xavier Serra Casals*.
Director del Departament de Tecnologia

Vocal. *Teresa Turell Julià*.
Directora de l'Institut de Lingüística Aplicada (fins al mes de maig)

Vocal. *Mercè Lorente*.
Directora de l'Institut de Lingüística Aplicada (a partir del mes de maig)

Vocal. *Montserrat Espinós Ferrer*.
Directora de la Biblioteca

Vocal. *Xavier Ibáñez*.
Cap de la Unitat Logística i de Suport de la Biblioteca

Vocal. *Susana Alonso*.
Administrativa de la Biblioteca

Vocal. *Teresa Grau*.
Bibliotecària temàtica

Vocal. *Clara de Quadras*.
Bibliotecària temàtica

Vocal. *Júlia Lladós*.
Estudianta de Ciència Política

Vocal. *Xavier Masat*.
Estudiant d'Administració i Direcció d'Empreses

Vocal. *Lorena Ramírez*.
Doctoranda de Filosofia del Dret

Composició del CAE

President. *Joan Mateo Andrés*.
Degà de la Facultat de Pedagogia a la Universitat de Barcelona

Professional. *Joan Roca Rodó*.
Cap dels Serveis Bibliotecaris a Minnesota State University – Mankato

Metodòleg. *Josep Maria Gómez Pallarès*.
Cap de l'Àrea Acadèmica i del Gabinet de Planificació i Avaluació a la Universitat de Girona

Estudianta. *Magda Rovira Bondia*.
Estudiant de Biblioteconomia i Documentació a la Universitat de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UdG

Composició del CAI

President. *Joaquim Maria Puigvert*.
Vicerector de Recerca en Humanitats i Ciències Socials

Presidenta. *Carme Bertran Noguera*.
Vicerectora d'Organització, Comunicació i Qualitat

Vocal. *Antònia Boix Angelats*.
Directora de la Biblioteca

Vocal. *Loles Palà Selva*.
Cap de Projectes i Comunicació

Vocal. *Àngels Merino Cicres*.
Cap de la Unitat Montilivi

Vocal. *Èlia Llinàs*.
Unitat Barri Vell

Vocal. *Anna Roca Urgell*.
Cap d'Adquisicions

Vocal. *Francesc Roca*.
Professor de la Facultat de Lletres

Vocal. *Dolors Juvinyà Canal*.
Professora de l'Escola Universitària d'Infermeria

Vocal. *Jordi Ferrer*.
Professor de la Facultat de Dret

Vocal. *Pilar Morera*.
Professora de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials

Vocal. *Pilar del Acebo*.
Gabinet de Planificació i Avaluació

Vocal. *Dafne Muratet Esteban*.
Estudianta a la Facultat de Dret

Vocal. *Pau Guinart López*.
Estudiant a la Facultat de Lletres

Vocal. *Laura Domènech Boix*.
Estudianta a la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials

Vocal. *Stephanie Wilbrand*.
Doctoranda a la Facultat de Ciències

Composició del CAE

Presidenta. *María Pinto Molina*.
Professora del Departament de Biblioteconomia i Documentació a la Universidad de Granada

Professional. *Eugenio Muñoz Camacho*.
Professor del Departament d'Enginyeria Industrial II a la Universidade da Coruña

Metodòloga. *Sara Gimeno Vila*.
Coordinadora de la Unitat de Qualitat i Planificació a la Universitat Rovira i Virgili

Estudiant. *Albert Basart Capmany*.
Tècnic en gestió d'AQU Catalunya

Serveis Bibliotecaris, UdL

Composició del CAI

President. *Ramon Canela Garayoa*.
Vicerector de Recerca

Vocal. *Albert Turull Rubinat*.
Delegat del rector per al Servei Bibliotecari

Vocal. *Isabel del Arco Bravo*.
Vicerectora de Docència

Vocal. *Xavier Gómez Arbonés*.
Vicerector d'Estudiants

Vocal. *Joan Prat Corominas*.
Vicerector de Qualitat

Vocal. *Enric Herrero Perpiñán*.
Responsable acadèmic del Departament de Ciències de la Salut

Vocal. *Assumpta Estrada Roca*.
Responsable acadèmica del Departament de Ciències de l'Educació

Vocal. *María José Vilalta Escobar*.
Responsable acadèmica del Departament de Lletres

Vocal. *Josep Moreno*.
Responsable acadèmic Cappont

Vocal. *Josep Maria Ribó*.
Responsable acadèmic Cappont

Vocal. *Daniel Babot Gaspa*.
Responsable acadèmic ETSEA

Vocal. *Loli Manciñeiras Vaz-Romero*.
Direcció dels Serveis Bibliotecaris

Vocal. *Eva Estupiñà Pinyol*.
Unitat Tècnica Central

Vocal. *Elionor Vilalta Benet*.
Responsable del Campus ETSEA

Vocal. *Rosa Muñoz Muñoz*.
Responsable del Campus Cappont

Vocal. *Rosa Maria Rosó Cònsol*.
Responsable del Campus Rectorat

Vocal. *Rodolf González*.
Personal bibliotecari

Vocal. *Oriol Rebull*.
Estudiant

Vocal. *Guillem Mas*.
Estudiant

Vocal. *Victoria Lara*.
Estudianta

Composició del CAE

Presidenta/professional. *María Pinto Molina*.
Professora del Departament de Biblioteconomia i Documentació a la Universidad de Granada

Acadèmic. *Eugenio Muñoz Camacho*.
Professor del Departament d'Enginyeria Industrial II a la Universidade da Coruña

Metodòloga. *Sara Gimeno Vila*.
Coordinadora de la Unitat de Qualitat i Planificació a la Universitat Rovira i Virgili

Estudianta. *Esperanza Ramírez Sevilla*.
Doctoranda de Filologia Clàssica a la Universitat Autònoma de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, URV

Composició del CAI

President. *Antoni González Senmartí*.
Secretari general de la URV

Vocal. *Maria Teresa Bargalló Escrivà*.
Cap de la Secció d'Adquisicions del Servei de Biblioteca i Documentació

Vocal. *Mariantònia Aloguín Pollach*.
Cap de Servei

Vocal. *Esperança Manera Roca*.
Coordinadora de la Biblioteca del Campus Sescelades

Vocal. *Susana Garciapons Miranda*.
Cap de la Biblioteca de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut

Vocal. *Muntsa Berdun Rivas*.
Tècnica especialista de la Biblioteca del Campus Sescelades

Vocal. *Carme Murcia Besada*.
Ajudanta de la Biblioteca de la Facultat de Lletres

Vocal. *Aurora Ruiz Manrique*.
Professora del Departament de Química Física i Inorgànica

Vocal. *Mario Arias Oliva*.
Professor del Departament de Gestió d'Empreses

Vocal. *Marta Tomàs Subirats*.
Estudianta de Filologia Anglogermànica

Vocal. *Andrea Breza*.
Doctoranda dels Estudis Culturals Mediterranis

Vocal. *Araceli López Romera*.
Estudianta de Ciències del Treball

Vocal. *Sara Gimeno Vila*.
Assessora i coordinadora de la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat

Vocal. *Ignasi Papell Garcia*.
Assessor i tècnic de suport a la Direcció del Gabinet Tècnic del Rectorat

Composició del CAE

President. *Manuel Barbancho Medina*.
Professor del Departament de Genètica a la Universidad de Córdoba

Professional. *Miguel Duarte Barrionuevo*.
Servei Central de Biblioteca a la Universidad de Cádiz

Metodòloga. *Marta Vilalta Casals*.
Cap de l'Oficina de Planificació i de Qualitat a la Universitat Autònoma de Barcelona

Estudiant. *Marçal Botey Bigordà*.
Estudiant de Pedagogia a la Universitat Autònoma de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UOC

Composició del CAI

President. *Eduard Aibar Puentes*.
Vicerectorat de Recerca

Vocal. *Adoració Pérez Alarcón*.
Directora de la Biblioteca

Vocal. *Anna Zuñiga Ruiz*.
Cap del Grup Operatiu de Projectes en Innovació

Vocal. *Patricia Riera*.
Cap del Grup Operatiu de Servei de Biblioteca

Vocal. *Antoni Meseguer Artola*.
Director del Programa de Ciències del Treball dels Estudis d'Economia i Empresa

Vocal. *Cristina López Pérez*.
Tècnica del Grup Operatiu de Gestió de Recursos Documentals

Vocal. *Víctor Manuel Sánchez*.
Professor de Dret i Ciència Política

Vocal. *Josep Vivas Elias*.
Professor del Departament de Psicologia i Ciències de l'Educació

Vocal. *Javier Camúñez*.
Estudiant i representant de la Comissió dels Estudis d'Informàtica i Multimèdia

Vocal. *Maria Taulats Pahissa*.
Directora d'Informació i Qualitat

Composició del CAE

President. *Manuel Barbancho Medina*.
Professor del Departament de Genètica a la Universidad de Córdoba

Professional. *Joan Roca Rodó*.
Cap dels Serveis Bibliotecaris a Minnesota State University – Mankato

Metodòleg. *Josep Maria Gómez Pallarès*.
Cap de l'Àrea Acadèmica i del Gabinet de Planificació i Avaluació a la Universitat de Girona

Estudianta. *Magda Rovira Bondia*.
Estudianta de Biblioteconomia i Documentació a la Universitat de Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UVic

Composició del CAI

President. *Josep Maria Serrat Jurado*.
Vicerector de Recerca

Vocal. *Sebastià Riera Cusí*.
Coordinador del Gabinet d'Avaluació de la Qualitat

Vocal. *Anna Andreu Molina*.
Directora de la Biblioteca

Vocal. *Maria Dolors Comerma Roma*.
Bibliotecària

Vocal. *Mercè Montanyà Comelles*.
Auxiliar de Biblioteca

Vocal. *Gil Pla Compàs*.
Professor de la Facultat d'Educació

Vocal. *Montserrat Faro Bosco*.
Professora de l'Escola de Ciències de la Salut

Vocal. *Joan Masnou Suriñach*.
Professor de la Facultat d'Empresa i Comunicació

Vocal. *Núria Batalla*.
Estudianta a la Facultat d'Educació

Vocal. *Montserrat Garcia*.
Estudianta a la Facultat d'Empresa i Comunicació

Composició del CAE

President. *Juan José Perona Páez*.
Professor del Departament de Comunicació
Audiovisual i de Publicitat a la Universitat Autònoma de
Barcelona

Professional. *Miguel Duarte Barrionuevo*.
Servei Central de Biblioteca a la Universidad de Cádiz

Metodòleg. *Santiago Roca Martín*.
Cap del Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i
Estudis a la Universitat Politècnica de Catalunya

Estudiant. *Aleix Barrera Corominas*.
Estudiant de Pedagogia a la Universitat Autònoma de
Barcelona

Serveis Bibliotecaris, UAO

Composició del CAI

President. *Ferran Porta Jacques*.
Vicerector de Recerca i Serveis Universitaris

Vocal. *Elena Villatoro Boan*.
Directora de la Biblioteca

Vocal. *José Andrés Rozas Valdés*.
Director del CDES Abat Oliba

Vocal. *Enrique Martínez García*.
Director del Departament d'Humanitats

Vocal. *Elena Cebrián*.
Directora dels Estudis de Periodisme

Vocal. *Roberto Sánchez*.
Estudiant d'ADE i Dret

Vocal. *Edgar Busquets*.
Estudiant d'ADE i Publicitat

Composició del CAE

President. *Manuel Barbancho Medina*.
Professor del Departament de Genètica a la
Universidad de Córdoba

Professional. *Purificación Moscoso Castro*.
Vicerectora d'Harmonització Europea i Planificació a la
Universidad de Alcalá de Henares

Metodòloga. *Marta Vilalta Casals*.
Cap de l'Oficina de Planificació i de Qualitat a la
Universitat Autònoma de Barcelona

Estudianta. *Olatz López Fernández*.
Professora del Departament de Metodologia de les
Ciències del Comportament a la Universitat de
Barcelona

www.aqu.cat