



INFORME FINAL D'AVALUACIÓ

SERVEI DE BIBLIOTECA

UNIVERSITAT DE VIC

JUNY 2007

INFORME FINAL D'AVALUACIÓ — BIBLIOTECA DE LA UVIC

Juny2007

Introducció

L'Avaluació de la Biblioteca de la Universitat de Vic, enmarcada dins el procés d'avaluació transversal de les biblioteques universitàries catalanes promogut per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya), s'ha portat a terme seguint en tot moment les directrius marcades per l'Agència que es troben recollides en la *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca* (a partir d'ara en direm *Guia*).

Com a pas final de tot el procés s'elabora el present informe, on es recullen els resultats extrets de la comparació i el contrast dels dos informes anteriors, producte de la fase d'avaluació interna i de la fase d'avaluació externa respectivament.

L'Avaluació interna

El procés d'avaluació es va iniciar el gener de 2006 quan el cap del Gabinet de Qualitat va encarregar al vicerector de Recerca i Transferència de Coneixement la creació i la presidència del Comitè Intern que l'havia de portar a terme. El Comitè d'Avaluació Interna (CAI), es va constituir el febrer de 2006 i estava integrat per les següents persones:

- Josep M. Serrat, Vicerector de Recerca i Transferència del Coneixement
- Joan Masnou, professor de la Facultat d'Empresa i Comunicació
- Gil Pla, professor de la Facultat d'Educació
- Montserrat Faro, professora de l'Escola Universitària de Ciències de la Salut
- Anna Andreu, Directora de Biblioteca
- Dolors Comerma, bibliotecària de la Biblioteca de Miramarges
- Mercè Montanyà, bibliotecària de la Biblioteca Torre dels Frares
- Núria Batalla, estudiant de 3r cicle de la Facultat d'Educació
- Montserrat Garcia, estudiant de 1er cicle de la Facultat d'Empresa i Comunicació

Una vegada constituït el CAI, es va fixar la metodologia de treball i, seguint les recomanacions de la *Guia*, es van establir els mecanismes necessaris per donar publicitat al procés, tant en l'àmbit intern del servei avaluat, com en el de la comunitat universitària (calendari, objectius, fases i altres informacions relacionades amb el tema).

Acomplert aquest requisit es va començar a treballar en la recollida i estudi de les dades, tant quantitatives com qualitatives, que havien de servir com a fonament per a l'elaboració de l'esborrany de l'autoinforme, tal i com la *Guia* ho aconsellava. Previament s'havien elaborat i distribuït dues enquestes, una adreçada als usuaris del servei (tenint en compte les diferents tipologies), i una altra adreçada al personal de la plantilla que treballa a la Biblioteca. Per al tractament de les dades recollides es va comptar amb el suport de l'Àrea de Planificació Estratègica i del Gabinet d'Avaluació de la Qualitat de la UVic.

La redacció de l'esborrany de l'informe intern va concloure a mitjan mes de maig i va ser aprovada pel CAI a la seva reunió del 2 de juny. L'esborrany es va lliurar en primer lloc als òrgans de govern de la Universitat i tot seguit es va difondre entre la comunitat universitària a qui es va demanar que hi aportessin comentaris, esmenes, suggeriments, etc. Els mitjans de difusió emprats foren diversos: pàgina web, correu electrònic, contactes personals i d'altres.

L' *Informe d'autoavaluació del Servei de Biblioteca de la UVic* va ser enviat a l'AQU el dia 1 de juliol de 2006, després de la redacció definitiva, a la qual s'hi van incorporar les aportacions fetes per alguns membres de la comunitat universitària.

L'Avaluació externa

A partir d'aquí s'inicià la segona fase del procés, l'avaluació externa, portada a terme, segons el calendari i el programa d'activitats marcat per l'AQU, per un Comitè d'Avaluació Externa (CAE) format pels membres següents:

- Juan José Perona Páez, president (delegat del Rector per a la Qualitat de la Docència de la Universitat Autònoma de Barcelona)
- Miguel Duarte Barrionuevo (director de la Biblioteca de la Universidad de Càdiz)
- Santiago Roca Martín (cap del Gabinet Tècnic de Planificació, Avaluació i Estudis de la Universitat Politècnica de Catalunya)
- Aleix Barrera Corominas (Estudiant de Pedagogia de la Universitat Autònoma de Barcelona)

L'estada del CAE a la Universitat de Vic va tenir lloc els dies 6 i 7 de novembre. Seguint el programa previst, van visitar les instal·lacions de la Biblioteca i es van entrevistar amb representants de tots els col·lectius d'usuaris, amb membres dels òrgans de govern de la universitat i amb els membres del CAI. A més de *l'Informe d'autoavaluació del Servei de Biblioteca*, el CAE va disposar del plec d'evidències recopilades pel CAI per a la valoració de cada un dels capítols de la *Guia*. Això els va proporcionar tota la informació que juntament amb l'obtinguda directament durant l'estada a la UVic, els va permetre establir la valoració expressada en l' *Informe d'avaluació externa del Servei de Biblioteca de la UVic*.

La Universitat de Vic va rebre l'esborrany de l'esmentat informe a mitjans del mes de desembre i va ser objecte del mateix tipus de difusió i publicitat que l'informe d'autoavaluació. El CAI opina que hi ha una coincidència extraordinària entre les valoracions de punts forts i punts febles expressades en els dos informes, així com en les propostes de millora. Això sembla positiu per una banda, però per l'altra, aporta pocs elements nous per a la reflexió i de cara a actuacions futures. Una vegada recollits els comentaris i al·legacions presentats per diversos membres de la comunitat, es van enviar al CAE que va procedir a la redacció definitiva de l'informe extern.

L'Informe final

A partir del moment que es disposa dels dos informes, intern i extern (IAI i IAE, respectivament) es pot procedir al seu estudi i comparació amb la finalitat d'extreure conclusions sobre els punts forts i els punts febles detectats i establir un pla d'actuacions que permeti potenciar els uns i resoldre o millorar els altres.

Pel que fa a l'informe final, la *Guia* no n'estableix de forma precisa el format ni el contingut. Donat que en els dos informes previs (IAI i IAE), es fa una valoració força acurada de les respectives fases del procés, la interna i l'externa, així com de la qualitat i la validesa de les evidències examinades, s'ha considerat pertinent passar directament, després de la introducció, a la comparació entre els diversos capítols que conformen el cos dels dos documents i molt especialment a relacionar els punts forts i febles continguts en l'un i en l'altre. Aquest darrer pas conduirà a la identificació de les accions que caldrà portar a terme.

Valoració de punts forts i febles per apartats

Els dos informes anteriors, el d'autoavaluació i l'extern, coincideixen força en destacar quins són els punts forts i els febles de cada capítol i de cada apartat, tot i que finalment difereixen una mica en la valoració de tot el conjunt. Però el que compta a l'hora de decidir quines accions han d'integrar el pla d'actuacions, que ha de ser el resultat final de l'avaluació, és aquesta coincidència.

1 LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT

1.1 El marc normatiu

Tant el CAE com el CAI consideren que és un problema el fet de no disposar d'un marc normatiu complet per al SB, i malgrat que tots dos coincideixen a observar que aquesta deficiència es compensa bé amb la relació continuada i estreta que el servei manté amb els seus usuaris i amb els òrgans de govern de la universitat, tant l'un com l'altre prioritzen la necessitat d'establir aquest marc imprescindible per al desenvolupament futur del servei.

1.2 La planificació estratègica

En la comparació de l'IAI i l'IAE apareix una mateixa idea clara i contundent sobre el tema de la planificació estratègica: cal que la Biblioteca disposi del seu propi Pla estratègic. A més, el CAE creu que aquest pla hauria de servir de base per "... dissenyar, alhora, un autèntic pla de transformació d'un Servei que ha d'apostar fermament per anar més enllà de resoldre els problemes del dia a dia."

1.3 Cap a la transformació del Servei de Biblioteca

En aquest punt torna a haver-hi una coincidència total entre les valoracions expressades pel CAI i pel CAE en els seus respectius informes. En aquest cas es pot dir que la urgència és tan gran que abans de la redacció d'aquest informe final ja s'ha posat en marxa la proposta de millora formulada pel CAE a l'IAE: estudiar i definir un model de biblioteca per a la UVic.

1.4 Les relacions del SB amb el CBUC

La valoració d'aquest apartat ha estat molt favorable pels dos comitès. Tot i així, el CAE en el seu informe anima el Servei de Biblioteca a seguir insistint per tal d'aconseguir l'estatus de membre de ple dret en el si del CBUC.

Per a fer efectiu aquest propòsit els òrgans de govern de la Universitat ja han iniciat una sèrie d'accions que han d'afavorir l'encaix de la UVic en el sistema universitari català, i per tant també de la Biblioteca, en totes les estructures universitàries on s'integren les universitats públiques.

2 EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ

2.1 En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

Encara que el CAE ha valorat positivament els esforços fets pel SB —disponibilitat de la bibliografia bàsica, oferta de serveis en línia, Servei d'Obtenció de Documents, biblioteca digital—, ha detectat i fet notar diverses deficiències relacionades amb la manca d'estructures estables de relació entre la Biblioteca i els responsables de la planificació docent, manca d'espais per a l'estudi en grup i de recursos per a l'autoaprenentatge, principalment. En aquest sentit el CAE aprova les mesures de millora proposades pel CAI a l'IAI.

2.2 En relació amb la recerca

Com en el cas de la docència i l'autoaprenentatge, també fallen les estructures formals de relació amb els responsables de la planificació de la recerca. Donat que la recerca s'ha d'articular a partir dels departaments i dels seus programes de postgrau, l'actuació proposada per al punt anterior, d'establir i formalitzar aquests vincles, també és vàlida en el cas de la recerca. En relació a la recerca s'ha d'actuar per fer conèixer i potenciar l'ús dels recursos de què es disposa.

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

El CAI i el CAE estan d'acord en la valoració de les actuacions respecte a la Biblioteca digital i l'ús de les TIC com a molt positives. Pel que fa a les possibles millores proposades a l'autoinforme, el CAE suggereix alterar-ne l'ordre i prioritzar la creació d'un dipòsit digital institucional propi abans de resoldre el tema de l'accés remot. El CAI no està gaire d'acord amb aquesta observació ja que hi ha una forta demanda per part dels usuaris per poder consultar la Biblioteca digital des de fora del campus. En qualsevol cas la decisió no es pot modificar ja que en el moment d'emetre l'IAI ja s'estava treballant en la implementació d'aquesta aplicació i actualment ja està en funcionament.

També s'han fet els primers passos per iniciar la creació del dipòsit digital de la UVic, però es recull aquesta proposta d'actuació perquè queda molta feina per fer.

2.4 En relació amb la cooperació i la innovació

En aquest apartat el CAI no va interpretar correctament el sentit de la informació que es demanava i per aquesta raó no es van establir punts forts/febles ni es van proposar accions de millora. Per la seva banda el CAE admet que potser la *Guia* no és suficientment explícita en quant a la mena d'actuacions a les quals es refereix.

Possiblement el SB no ha valorat prou les seves actuacions en aquest camp, tot i que hi ha molta feina a fer. En qualsevol cas, ara la resposta a aquest punt seria diferent, més completa, incloses les propostes de millora, que s'han incorporat al Pla de millora que acompanya aquest document.

3 ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCESSOS

3.1 Organització del SB

En relació a la organització, el servei té una tasca important a fer. Tal com constata el CAE, s'ha d'aprofitar el període de creixement i canvi que s'està vivint per adaptar les estructures organitzatives i de gestió al nou model educatiu i als nous serveis que aquest model requereix.

3.2 Processos del SB

El CAE valora molt positivament, com també ho fa el CAI, que les necessitats i demandes dels usuaris es resolguin de forma immediata i eficaç malgrat la falta de sistematització en els processos i la inexistència d'indicadors.

Si s'aconsegueix crear una estructura organitzativa i de gestió coherent i forta, serà més fàcil de definir i sistematitzar els processos i els indicadors associats a cada un d'ells.

3.3 Gestió de la participació i la comunicació

És evident, i així ho reconeix el CAI en l'autoinforme, que el SB no disposa de cap mecanisme formal de relació amb els seus usuaris. Malgrat que això s'arriba a pal·liar per l'existència d'una comunicació molt immediata i fluida, també és veritat que dificulta el coneixement del servei per part dels usuaris i pot limitar-ne l'ús.

4 L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

4.1 Estructura i organització

Malgrat que el SB vetlla per oferir un servei basat en els principis d'orientació a l'usuari i la millora continua en sentit ampli, falta un marc institucional de referència sobre qualitat on es contempli el paper i la contribució de la Biblioteca.

4.2 Mecanismes de seguiment (plans de millora)

No es va fer una valoració d'aquest apartat perquè en realitat no hi ha hagut cap avaluació abans d'aquesta i tampoc un pla de millora per fer-ne el seguiment. A partir d'ara s'hauran d'establir els mecanismes adients per fer el seguiment del pla de millora que resulti d'aquest informe final.

4.3 Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

El CAE es fa ressó de l'excel·lent grau de satisfacció que han manifestat els usuaris respecte de l'atenció que reben a la Biblioteca. Malgrat això el SB reconeix la necessitat d'establir mecanismes regulars per a conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels usuaris.

5 RECURSOS

5.1 Personal

Després de valorar molt positivament la implicació del personal en els seus llocs de treball, amb un gran esperit de servei, adaptabilitat, flexibilitat, sentit de la responsabilitat i amb un ambient d'harmonia i de confiança que trascendeix l'àmbit de la pròpia biblioteca, el CAE posa de manifest algunes mancances a les que caldrà posar remei en el futur immediat: especificació dels llocs de treball (catàleg), definició precisa d'objectius, definició de perfils i dimensionament de la plantilla.

5.2 Instal·lacions

Aquest és el capítol, de tot l'Informe extern, que ha rebut una valoració més negativa per part del CAE. També el CAI en va fer un valoració força desfavorable. És per això que una tasca fonamental en l'estudi de les modificacions del Servei de Biblioteca de la UVic serà la de definir clarament i proposar les millores de les instal·lacions que calguin per poder prestar els serveis de biblioteca i recursos documentals requerits en l'EEES.

5.3 Fons

Respecte el fons, tant el CAI com el CAE arriben a la mateixa conclusió: que és adequat per satisfer les necessitats dels usuaris del servei. Ara bé, cal establir i desenvolupar polítiques d'adquisicions i de desenvolupament de la col·lecció d'acord amb les necessitats futures dels usuaris en el nou marc educatiu.

5.4 Pressupost

Tant el CAI com el CAE coincideixen a assenyalar que, malgrat que durant els darrers anys s'ha fet un esforç important que ha representat un increment considerable del pressupost global de la Biblioteca, encara no es pot considerar que sigui adequat a les necessitats del servei. La mitjana de 'despesa en adquisicions per usuari' de la UVic és de 26 euros, mentre que la mitjana de Catalunya és de 62 i la de l'Estat espanyol de 76. Una altra tasca important, doncs, de l'estudi de les modificacions del Servei de Biblioteca de la UVic serà la de definir la política d'adquisicions i els nivells de despesa en adquisicions recomenables en el nou marc universitari europeu i en el context de la digitalització de la informació.

6 RESULTATS

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

Tal com ho expressa el CAE en el seu *Informe d'Avaluació Externa*, s'aconsegueixen resultats òptims en la prestació de serveis que són adequats tant pel volum com per l'adaptació a les necessitats dels usuaris.

Per arrodonir els resultats en aquest apartat caldria millorar i sistematitzar la recollida de dades en relació a l'ús de les col·leccions i d'altres aspectes i construir els indicadors corresponents per poder-ne fer una valoració més acurada.

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

La mesura de la satisfacció dels usuaris que va portar a terme la Biblioteca per mitjà d'una enquesta ha permès constatar que el grau de satisfacció en relació als serveis que reben és molt alt, tant pels estudiants com pel personal docent i investigador.

També la plantilla mostra un alt grau de satisfacció tant en les enquestes, com en les entrevistes mantingudes amb el CAE.

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

La unanimitat és total entre els dos comitès a l'hora de valorar aquest apartat. El CAE destaca la professionalitat del personal de la Biblioteca que fa possible una gestió molt eficient dels serveis, malgrat l'estancament que ha patit la plantilla durant el període avaluat i la migradesa del pressupost destinat a adquisicions. Destaca el baix cost de la Biblioteca en relació a la mitjana dels sistema universitari, la relació usuaris/personal que és més del doble de la mitjana del sistema i el baix índex de despesa per usuari.

PLA DE MILLORA

Propostes de millora en relació al capítol 1: LA BIBLIOTECA DINS LA UNIVERSITAT			
Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Establir el marc normatiu del Servei de Biblioteca: redactar i aprovar el reglament, i un document sobre els drets i deures dels usuaris.	Alta	Biblioteca/ Òrgans de govern	Mitjà (a partir que s'aprovi l'informe sobre el model de Biblioteca)
Incloure en el Pla Operatiu del Servei de Biblioteca, del Pla Estratègic de la UVic, les propostes de les millores a desenvolupar.	Alta	Biblioteca/Àrea de Planificació, Estudis i Avaluació	Mitjà
Concienciar la comunitat universitària del canvi de rol que ha de tenir la Biblioteca en el nou context educatiu i la necessitat d'adaptar el model a les noves necessitats i funcions.	Alta	Biblioteca	Curt (iniciat)
Estudiar les possibles modificacions de l'actual model de Servei de Biblioteca de la UVic, per respondre als requeriments de l'EEES.	Alta	Biblioteca / Òrgans de govern	Curt (Iniciat)
Propostes de millora en relació al capítol 2: EIXOS BÀSICS D'ACTUACIÓ			
Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Establir mecanismes formals de relació i coordinació, regulars i estables, entre la Biblioteca i els òrgans de govern de les facultats i de les escoles universitàries.	Mitjana	Biblioteca/ Òrgans de govern	Mitjà
Establir un pla de difusió per donar a conèixer als investigadors tots els recursos que la biblioteca posa a la seva disposició.	Mitjana	Biblioteca	Curt
Crear un dipòsit digital propi de la UVic que permeti la preservació i la consulta dels documents fruit de l'activitat docent i de la recerca dels membres de la comunitat universitària.	Alta	Biblioteca / Àrea de les TIC / Òrgans de govern	Curt
Propostes de millora en relació al capítol 3: ORGANITZACIÓ, GESTIÓ I PROCESSOS			
Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Dissenyar un model organitzatiu que s'adapti a les necessitats del nou marc docent i investigador i als serveis que aquest marc requereix.	Alta	Biblioteca/ Recursos Humans/Òrgans de govern	Curt

Confeccionar un catàleg de llocs de treball de la Biblioteca que defineixi el perfil professional, les activitats i les responsabilitats de cada un dels llocs.	Alta	Biblioteca/ Recursos Humans	Curt
Definir el mapa de processos del SB i els indicadors associats, amb indicació de la responsabilitat sobre cada un d'ells.	Alta	Biblioteca / Àrea de Planificació, Estudis i Avaluació	Mitjà
Crear una estructura estable de relació amb els usuaris amb canals de comunicació formals per a cada tipologia.	Mitjana	Biblioteca / Òrgans de govern	Mitjà

Propostes de millora en relació al capítol 4: L'ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT

Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Desenvolupar un sistema de Direcció per Objectius que permeti mesurar les millores aconseguides.	Mitjana	Biblioteca	Mitjà
Redactar una carta de serveis que incorpori els indicadors necessaris per mesurar el compliment dels compromisos.	Mitjana	Biblioteca	Mitjà
Consolidar el sistema d'enquestes de satisfacció d'usuaris com a mitjà per conèixer les seves necessitats i opinions, amb una regularitat i periodicitat adequada.	Mitjana	Biblioteca / Àrea de Planificació, Estudis i Avaluació / Servei d'Informàtica	Mitjà
Ampliar i difondre els instruments formals i els mecanismes de recollida d'opinions i queixes dels usuaris: bústies, correu electrònic, etc.	Mitjana	Biblioteca	Curt

Propostes de millora en relació al capítol 5: RECURSOS

Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Proposar i desenvolupar un projecte d'actualització dels espais i equipaments disponibles per a respondre a les necessitats dels diferents col·lectius i en línia amb les modificacions que es facin al model del Servei de Biblioteca de la UVic.	Alta	Òrgans de govern	Mitjà
Definir i desenvolupar la política d'adquisicions del SB orientada a afavorir un desenvolupament equilibrat de la col·lecció.	Mitjana	Biblioteca / Gerència	Mitjà

Establir una política de desenvolupament de la col·lecció que complementi i potenciï la política d'adquisicions.	Mitjana	Biblioteca	Mitjà
Augmentar el pressupost per a la compra de llibres (monografies) i preveure una dotació pressupostària per a les noves titulacions durant els anys que duri la seva implantació.	Mitjana	Gerència	Mitjà
Propostes de millora en relació al capítol 6: RESULTATS			
Accions	Prioritat	Responsabilitat	Termini
Millorar la recollida de dades estadístiques i la definició d'indicadors.	Mitjana	Biblioteca	Curt
Redimensionar la plantilla de la Biblioteca en funció dels objectius i tasques a desenvolupar.	Alta	Biblioteca /Gerència	Mitjà