

UNIVERSITAT POMPEU FABRA

Informe final d'avaluació de la Biblioteca

Octubre del 2000

1. INTRODUCCIÓ

El programa d'avaluació de la Biblioteca de la UPF, inscrita en l'avaluació transversal de les biblioteques de les universitats públiques catalanes auspiciada per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya (AQSUC), s'ha ajustat estrictament a les directrius i a les pautes establertes per aquesta entitat, plasmades, en la seva major part, en la *Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris* (des d'ara, *Guia...*). A continuació es presenten les fites, els protagonistes i els resultats més rellevants d'aquest programa.

En el marc organitzatiu de l'avaluació de la qualitat a la Universitat Pompeu Fabra, a principis de l'any 1999, el president del Comitè d'Avaluació de la Universitat, i vicerector de Docència, Programació i Avaluació, encarrega al vicerector d'Economia, Sistemes d'Informació i Serveis la posada en marxa del procés d'avaluació de la Biblioteca de la UPF i la presidència del Comitè d'Avaluació Interna (CAI). El CAI es crea el febrer de 1999. Presenta una composició adaptada a les característiques pròpies de l'estructura i de la cultura organitzativa de la Universitat i de la pròpia Biblioteca. Els seus membres són:

Sr. Oriol Amat, president (Vicerector d'Economia, Sistemes d'Informació i Serveis)
Sr. Martí Adroher (estudiant, membre de la Comissió de Qualitat de Biblioteca)
Sra. Mercè Cabo (Directora de la Biblioteca)
Sra. Anna Casaldàliga (Cap de la Biblioteca de Rambla)
Sra. Montserrat Espinós (Coordinadora tècnica de la Biblioteca)
Sr. Josep Ferrer (professor, membre de la Comissió d'Estratègia de Biblioteca)
Sr. Josep Fontana (Director de l'IUHJVV)
Sra. Teresa García-Milà (Degana de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials)
Sr. Xavier Martínez (Biblioteca General)
Sra. Cloe Masotta (estudiant, membre de la Comissió de Qualitat de Biblioteca)
Sr. Javier Rodríguez (estudiant, membre de la Comissió de Qualitat de Biblioteca)
Sra. Anna Torres Lacomba (estudiant de tercer cicle)
Sra. Rosa Virós (Directora del Departament de Ciències Polítiques i Socials)

El mes de març del mateix any es reuneixen, per primer cop, els membres del CAI. En aquesta sessió, es prenen, entre d'altres, els acords d'elaborar un pla de comunicació de l'avaluació de la Biblioteca, i que "l'àmbit d'aplicació del procés d'avaluació sigui la Biblioteca de la UPF en la seva globalitat" seguint així el model del seu funcionament.

A partir d'aquest moment comença el període d'elaboració de l'esborrany d'autoinforme, tot seguint les pautes establertes per la *Guia...*, eina comuna per a totes les biblioteques participants en l'avaluació. Per a l'elaboració de l'esborrany, es procedeix a la recollida d'informació factual i valorativa. Per a la recollida d'informació valorativa s'elaboren dues enquestes: una enquesta de satisfacció d'usuaris adreçada a tota la comunitat universitària de la UPF (amb quatre models diferents segons els principals perfils de caracterització dels usuaris de la

Biblioteca: professors, estudiants de primer i segon cicle, estudiants de 3r cicle, i personal d'administració i serveis) i una enquesta d'àmbit intern adreçada al personal que integra la Biblioteca. Cal destacar la col·laboració dels departaments d'Economia i Empresa i de Ciències Polítiques i Socials en l'elaboració de les enquestes, el disseny dels qüestionaris i el tractament posterior de les dades recollides.

El CAI elabora la proposta d'esborrany de l'informe d'autoestudi, que aprova en la seva reunió del dia 4 de juny de 1999. A partir del dia 7 i fins al dia 28 de juny, les versions completa i abreujada de l'esborrany queden a la disposició dels membres de la comunitat universitària per tal de poder emetre comentaris i observacions. Per a la difusió de l'informe es porten a terme les accions previstes en el pla de comunicació: tramesa de la versió abreujada de l'esborrany de l'informe a càrrecs acadèmics i administratius, missatge de correu electrònic a tot el personal acadèmic i d'administració i serveis, sessions informatives per a tota la comunitat universitària, contactes i reunions amb els delegats dels estudiants, rètols informatius, etc.

Incorporant-hi les observacions i els suggeriments realitzats per diferents membres de la comunitat universitària, el CAI elabora la versió definitiva de l'*Informe d'autoavaluació de la Biblioteca*, que va ser tramès a l'AQSUC el juliol de 1999.

Un cop finalitzada la fase d'avaluació interna, es posa en marxa la fase d'avaluació externa, de la qual s'ha d'encarregar el Comitè d'Avaluació Externa (CAE), format per experts aliens a la unitat avaluada, que es constitueix amb els membres següents:

Sra. Assumpta Estrada, presidenta, (professora titular del Departament de Matemàtiques de la Universitat de Lleida)

Sr. Josep M. Gómez (cap del Gabinet de Planificació i Avaluació de la Universitat de Girona)

Sr. Manel Ollé (professor associat del Departament d'Humanitats de la UPF)

Sra. Margarita Taladriz (directora de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid)

Del 16 a 18 de novembre, el CAE visita la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra per obtenir les evidències i les opinions sobre la Biblioteca que, juntament amb la lectura de l'*Informe d'autoavaluació de la Biblioteca* i d'altra documentació adjunta, els ha de permetre la redacció de l'informe d'avaluació externa. Durant la seva estada, i seguint el procediment establert per l'AQSUC, el CAE s'entrevista, per separat, amb representants dels col·lectius d'estudiants, professors i personal de la Biblioteca, i es reuneix, en sessió conjunta, amb els membres del CAI.

El mes de gener del 2000, el CAE fa arribar l'esborrany de l'informe d'avaluació externa a la Universitat Pompeu Fabra. Tot seguit, el CAI en fa difusió entre els membres de la comunitat universitària, utilitzant la mateixa diversitat de mecanismes que havia emprat per a la difusió de l'informe d'autoavaluació.

Amb aquesta actuació, es donen les condicions exigides per la *Guia...* perquè s'iniciï “la fase més important i de més impacte del procés d'avaluació: la redacció de l'informe final.”

Aquest *Informe final d'avaluació de la Biblioteca* ha estat elaborat principalment a partir de la confrontació de les valoracions de les diferents dimensions de la Biblioteca recollides en els informes resultants de les dues fases anteriors del procés: l'*Informe d'autoavaluació de la Biblioteca* (des d'ara, *IAI*), elaborat pel CAI, i l'*Informe d'avaluació externa del Servei de Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra* (des d'ara, *IAE*) elaborat pel CAE.

L'objectiu de l'*Informe final d'avaluació de la Biblioteca* és sintetitzar les valoracions aportades pels informes sorgits de la fase d'avaluació interna i de la fase d'avaluació externa, relacionar els principals punts forts i punts febles, i, com a element fonamental del document, identificar les accions que cal emprendre per aprofundir en els punts forts i resoldre o millorar els punts febles.

L'*Informe final d'avaluació de la Biblioteca* també segueix les pautes de la *Guia...* pel que fa al nombre, l'ordre i el contingut dels apartats que el formen:

1. Introducció
2. Valoració del procés d'avaluació interna
3. Valoració del procés d'avaluació externa
4. Principals punts forts i febles detectats
5. Accions estratègiques de millora

2. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ INTERNA

El procés d'autoavaluació es va adequar completament a les recomanacions de l'AQSUC, segons es desprèn de les valoracions realitzades pel CAI i pel CAE en els seus respectius informes.

Alhora, ambdós comitès coincideixen a ressaltar que la composició del CAI ha sabut adaptar-se a les característiques pròpies de l'estructura i la cultura organitzativa de la Universitat, al model de funcionament de la Biblioteca i als objectius de l'avaluació interna.

El CAE valora molt positivament els esforços realitzats pel CAI per assolir la màxima participació en el procés d'autoavaluació de tots els col·lectius directament implicats en el funcionament i en els resultats de la Biblioteca. Aquests esforços s'han concretat en l'aplicació de dos tipus de mecanismes recomanats per la *Guia...*: els mecanismes d'informació i de difusió del procés i els mecanismes específics de participació (enquestes i audiències públiques).

Respecte al primer tipus de mecanismes, cal destacar la utilització de totes les possibilitats tecnològiques i mitjans de comunicació individuals i col·lectius disponibles a la UPF. El CAE opina que "s'ha dut a terme un pla de comunicació intern que garanteix amb escreix la publicitat necessària en tot procés d'avaluació". I sobre la difusió dels resultats de l'avaluació, el CAE creu que "ha estat més que suficient i qualitativament molt bona".

Respecte als mecanismes de participació, els dos comitès expressen la seva preocupació pel fet que, malgrat els esforços invertits, la resposta de la comunitat universitària ha estat baixa, especialment en el col·lectiu d'estudiants. El CAE considera que, una conseqüència d'aquesta baixa participació és que l'autoavaluació ha reflectit, fonamentalment, la perspectiva de la pròpia Biblioteca. En aquest sentit, subratlla la necessitat de millorar la participació de la comunitat universitària en els processos d'avaluació, tot i que aquesta contingència no desmereix el resultat final de l'avaluació:

"Tal vegada l'alt nivell de satisfacció de la comunitat respecte de la Biblioteca fa comprensible que aquesta resposta hagi estat baixa, i més si tenim en compte les facilitats proporcionades pel CAI..."

Un aspecte a millorar del procés d'autoavaluació és el calendari establert per a la seva realització. Ambdós comitès opinen que els terminis són massa ajustats, i que aquest factor no només és una de les causes de la baixa participació dels membres de la comunitat universitària, sinó que ha imposat dificultats en l'establiment d'un debat aprofundit en el si del CAI.

Com a proposta de millora, ambdós comitès proposen ampliar el període de desenvolupament del procés d'autoavaluació, i ajustar-lo al calendari del curs

acadèmic.

Pel que fa al resultat final del procés d'avaluació interna, l'*Informe d'autoavaluació de la Biblioteca*, el CAE destaca que es tracta d'un "document ben escrit, clar i entenedor, formalment ben presentat". El corpus de l'informe, i les taules i els annexos que s'hi adjunten, "estan ben organitzats, i s'ajusten a les recomanacions de la *Guia...*". Fins i tot, destaca el CAE, incorpora dimensions d'avaluació que la *Guia...* no contemplava, com l'oferta de serveis presencials als usuaris.

Respecte a les dades factuais i valoratives, el CAE destaca l'exhaustivitat en la seva recollida i anàlisi, si bé diu que l'*IAI* és un document descriptiu: "En l'autoinforme es troba a faltar l'opinió dels membres del CAI respecte de determinats punts clau".

El CAI considera que el seguiment fidel de les pautes que establia la *Guia...* no permetia un altre tipus d'informe.

Finalment, els dos comitès d'avaluació consideren que la *Guia...* hauria d'incloure explicacions més clares sobre les dades sol·licitades a les taules i sobre els indicadors, ja que la forma com es presenten en l'actualitat dona lloc a confusions i crea dubtes sobre la uniformitat d'interpretacions per part de les diferents biblioteques universitàries que participen en el procés. En aquest sentit, el CAE expressa la seva opinió que seria "del tot interessant impulsar el treball conjunt de les universitats catalanes en el marc del CBUC [Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya] per a una definició més clara i precisa d'indicadors i estàndards de qualitat". Cal fer constar que durant el mes de juliol del 2000, s'ha constituït un grup de treball en el si del CBUC amb aquest objectiu.

3. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ EXTERNA

El pla de treball desenvolupat pel CAE s'ha ajustat completament a les recomanacions de la *Guia...* ja esmentada i a l'específica *Guia d'avaluació externa dels serveis bibliotecaris*, elaborada també per l'AQSUC per facilitar la tasca dels diversos comitès externs d'aquest procés d'avaluació transversal.

Pel que fa al procés, el CAI coincideix amb els avaluadors externs en la necessitat de millorar dos aspectes del procediment establert per a aquesta fase:

- En relació a la composició del CAE, es recomana ampliar la representació de l'àmbit professional bibliotecari entre els experts externs. En el comitè constituït per a l'avaluació de la Biblioteca de la UPF, aquesta representació es limitava a un sol membre.
- Pel que fa al calendari programat per a la visita dels avaluadors externs, es recomana ampliar el nombre de dies hàbils. Dels tres dies de què ha disposat el CAE per a la visita a la Biblioteca de la UPF, un ha estat dedicat a la reunió a l'AQSUC, de manera que les visites a les instal·lacions, les audiències amb els col·lectius entrevistats i les reunions s'han hagut de concentrar en dos dies.

D'altra banda, pensant en altres convocatòries de processos com aquest o semblants, i per garantir una major comoditat en la fase d'avaluació externa, el CAI planteja la conveniència que els comitès externs no estiguin formats per persones que són membres de les altres universitats que també s'avaluen en el mateix procés, sinó que estiguin formats per persones totalment externes.

Pel que fa referència al document resultant de l'avaluació externa elaborat pel CAE, l'*Informe d'avaluació externa del Servei de Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra*, el CAI valora el caràcter constructiu i equilibrat d'aquest document. Només hi troba a faltar una major sistematització dels punts forts i febles i de les propostes de millora, ja que es troben inscrits en la redacció general del text.

Per part dels membres del CAE, durant la seva estada a la Biblioteca, cal destacar, l'alt grau d'implicació i de dedicació que van mostrar, el rigor i la professionalitat amb què van treballar i alhora el clima d'afabilitat que van crear en les diverses reunions i audiències que es van portar a terme en el seguiment del pla de treball.

4. PRINCIPALS PUNTS FORTS I FEBLES DETECTATS

1. LA BIBLIOTECA I LA SEVA INTEGRACIÓ EN EL MARC DE LA INSTITUCIÓ

1.1. El pla de la Biblioteca en el context del Pla estratègic de la institució

En relació amb l'encaix de la Biblioteca en el pla estratègic de la Universitat, l'IAE valora positivament els següents punts:

- La consideració de la Biblioteca com un servei estratègic per a la Universitat Pompeu Fabra. Segons el CAE, aquesta valoració es pot deduir, fonamentalment, de les referències que es fan a la Biblioteca en els documents que expliciten el model d'universitat a què es vol tendir, i els objectius i les estratègies necessàries per assolir-lo.
- La correcta articulació del Pla estratègic de la Biblioteca amb els plans estratègics de la universitat, concretats en el *Pla Director (1999-2002)*.
- L'amplitud i la qualitat dels documents bàsics de planificació i gestió de la Biblioteca: el *Quadre de Comandament Integral (QCI)* i la *Direcció per Objectius (DPO)*.

El CAE coincideix amb l'IAI a destacar el coneixement general que tenen els diferents col·lectius implicats en el funcionament de la Biblioteca sobre el seu *Pla estratègic*, i, especialment, el bon coneixement dels objectius operacionals per part del personal de la Biblioteca. A més, el CAE posa de manifest la seva percepció que el procés de definició dels objectius operacionals ha estat força participatiu.

L'IAE, però, detecta un punt feble en aquest apartat: sembla que “no està establert el model de biblioteca de la UPF”.

El CAE fonamenta aquesta constatació en les opinions expressades pel personal docent i investigador i pels alumnes en les respectives audiències. Com a mesura de millora, proposa definir aquest model, d'acord amb la cultura de la pròpia universitat, i establir les estratègies per arribar-hi; i per definir-lo, recomana promoure un ampli debat en el si de la comunitat universitària.

Sobre aquest punt, cal objectar que el model global de la Biblioteca ja està explicitat, amb diferents graus de profunditat i de concreció, en diversos i múltiples documents, àmpliament difosos: en la missió, els documents de la planificació i, fins i tot, en els reglaments actualment vigents de la Biblioteca.

D'altra banda, les paraules utilitzades a l'IAE per expressar les opinions dels col·lectius entrevistats a les audiències sobre aquesta qüestió semblen indicar que

els membres d'aquests col·lectius pensaven més en la planificació dels recursos d'informació (política de desenvolupament de la col·lecció) que no en el model global de la Biblioteca:

“Aquesta idea s’ha pogut percebre en les audiències, especialment en la de professorat, que reclamen una veritable planificació del fons de la biblioteca”.

Pel que fa a la política de desenvolupament de la col·lecció, cal fer notar que és un àmbit en el qual la Biblioteca treballa molt activament, com un dels seus objectius estratègics.

1.2. La planificació docent i de la recerca i les seves relacions amb la Biblioteca

En diferents apartats de l'*IAE* es destaca que el punt fort fonamental de les relacions de la Biblioteca tant amb la docència com amb la recerca és l'existència de la figura del bibliotecari temàtic, que reflecteix la professionalització del personal tècnic i la voluntat de proporcionar un servei molt més proper a les necessitats dels usuaris.

L'*IAI* coincideix totalment amb aquesta valoració, i la connecta amb el model de biblioteca implementat a la Universitat Pompeu Fabra, on el bibliotecari temàtic constitueix una peça clau en els processos d'identificació de les necessitats d'informació dels usuaris, de millora dels serveis que es donen a la Biblioteca, i d'implementació de nous serveis.

L'*IAE* destaca la singularitat d'aquest element dins el panorama bibliotecari més pròxim, i considera que la qualitat del seu treball és atribuïble a “l'esforç de l'exercici diari de l'activitat professional i al fet que tenen una bona formació en recursos de la informació”. També posa de manifest que el professorat fa una valoració molt bona dels bibliotecaris temàtics i, principalment, d'aspectes com la seva professionalitat i l'entusiasme amb què desenvolupen les seves funcions. No obstant això, el CAE exposa l'existència d'algunes febleses sobre les quals caldria actuar amb mesures correctores, i que es podrien sintetitzar en dos punts: donar major difusió a la figura del bibliotecari temàtic entre els usuaris i, coincidint amb l'*IAI*, aprofundir la seva formació per tal de millorar la qualitat de la prestació de serveis.

D'altra banda, segons el CAE, la relació de la Biblioteca amb la docència adoleix d'un punt feble: la inexistència d'un mecanisme formalitzat de coordinació entre la Biblioteca i els professors i els estudis de la Universitat.

Sobre aquest punt, l'*IAI* ja parlava de la necessitat de plantejar l'existència de mecanismes de coordinació de la Biblioteca amb els òrgans de govern de les facultats i escoles i dels departaments. Aquests mecanismes més formalitzats i més institucionals, i que no suprimeixen, sinó que amplien, les relacions personals informals, contribuirien a la millora dels serveis de la Biblioteca i facilitarien en gran manera les gestions necessàries per portar-los a terme.

En l'àmbit de la docència, el CAE introdueix una recomanació sobre una modalitat de formació d'usuaris no contemplada en l'oferta formativa actual de la Biblioteca, que sembla que podria augmentar l'interès dels estudiants per les sessions de formació i, en conseqüència, la seva expertesa en l'ús de la Biblioteca:

“... es podria organitzar cursos d'expertització en l'ús dels recursos d'informació mitjançant crèdits de lliure elecció o altres formats docents, a banda dels habituals cursets”.

I d'altra banda, en aquest mateix àmbit, el CAE expressa una proposta de millora: recomana ampliar i aprofundir la formació d'usuaris especialment per als alumnes de nou accés.

D'acord amb l'oferta formativa actual de la Biblioteca, tots els usuaris, incloent-hi els alumnes de nou accés, tenen la possibilitat de sol·licitar l'assistència a sessions de formació a mida dels seus interessos i de les seves necessitats d'expertització instrumental i temàtica. Aquesta possibilitat significa, de fet, que el factor determinant de l'ampliació constant de l'oferta formativa està en mans dels propis usuaris, i que l'actuació de la Biblioteca ha de centrar-se en la preparació dels formadors i en la difusió sistemàtica de l'oferta entre els seus usuaris. En relació a aquest segon aspecte, el CAI ja constata en el seu informe que un 44% dels estudiants de 1r i 2n cicle –col·lectiu entre el qual es troben els estudiants de nou accés– diu que no coneix la possibilitat de demanar a la Biblioteca sessions de formació a mida, i, per tant, proposava la següent mesura de millora:

“Preparar un pla de difusió sistemàtic per tal d'aconseguir un major coneixement entre els diversos col·lectius d'usuaris de les possibilitats de les sessions de formació”.

La implementació d'aquesta proposta, amb tota probabilitat, assoliria l'ampliació de la formació dels usuaris recomanada a l'IAE.

1.3. Els mecanismes de relació entre la Biblioteca i els seus usuaris

El CAE fa una valoració molt favorable de l'existència de mecanismes no formalitzats de relació entre la Biblioteca i els responsables dels òrgans acadèmics de la Universitat. Aquesta valoració ratifica un dels punts forts de la relació entre la Biblioteca i els seus usuaris que ja havia estat detectat i incorporat a l'IAI:

“Existència de contactes no formalitzats –a través de vincles de relació no instituïts– però forts i permanents entre la Biblioteca i els responsables acadèmics (degans, directors de centre, directors de departament i directors d'institut) i els professors en general i els representants dels estudiants”.

La valoració que realitza el CAE sobre els mecanismes formalitzats de relació entre els usuaris i la Biblioteca no és, en canvi, tan positiva. El CAE percep la Comissió de Qualitat de la Biblioteca com un òrgan distant, poc operatiu i amb poca

presència dels usuaris reals. Aquesta percepció es fonamenta en les opinions expressades a les audiències amb els usuaris i el personal tècnic i no tècnic de la Biblioteca. Segons l'IAE:

“No sembla operativa l'actual Comissió de Qualitat de Biblioteca i, per tant, cal cercar altres models per planificar el SB en relació als usuaris”.

No concreta quins altres models es podrien seguir, però indica que “Les expectatives estan centrades en la creació de la nova comissió [la Comissió d'Estratègia de Tecnologies i Recursos de la Informació] que pot ser al nostre entendre una bona solució”.

Cal fer notar que, d'una banda, la composició de la Comissió de Qualitat es caracteritza per la nombrosa presència dels usuaris –en són majoria, amb diferència– i per una representativitat de tots els col·lectius d'usuaris existents a la comunitat universitària. Per tal de reforçar aquesta segon tret de la comissió, l'IAI ja recollia, com a proposta de millora, “Incorporar la representació dels estudiants de 3r cicle en la Comissió de Qualitat de Biblioteca”.

Aquesta proposta ha esdevingut una realitat a partir de l'*Acord de la Junta de Govern de 16 de febrer del 2000* que modifica la composició de la Comissió amb la incorporació com a vocal d'un estudiant de tercer cicle, elegit per i entre els claustrals de tercer cicle.

D'altra banda, un possible model alternatiu de relació amb els usuaris de la Biblioteca no es pot vehicular a través de la Comissió d'Estratègia de Tecnologies i Recursos de la Informació, ja que les competències d'aquest organisme se centren en els àmbits de la planificació estratègica i, en conseqüència, els seus integrants no són representants dels usuaris, sinó càrrecs acadèmics i de gestió de la Universitat, i experts en la matèria de la Comissió.

En conseqüència, es ratifica l'aposta per vehicular les relacions amb els usuaris a través de la comissió específicament creada per a aquesta funció, la Comissió de Qualitat, i per buscar els mecanismes idonis per implementar una proposta de millora centrada específicament en el col·lectiu dels estudiants, que s'inclou a l'IAI: “Reforçar la comunicació amb els estudiants de 1r i 2n cicle i especialment amb els de 3r cicle”.

En relació amb la resta de mecanismes formalitzats existents a la Biblioteca, cal considerar com un punt fort l'existència dels diversos reglaments i de la *Carta de drets i deures dels usuaris*, valoració en la qual coincideixen tant l'IAI com l'IAE.

Cal dir, finalment, que el CAE també valora molt positivament la proposta de millora de l'informe d'autoavaluació consistent a:

“Incorporar la realització periòdica d'enquestes de satisfacció com un mètode de recollida de dades en el procés de millora contínua de la qualitat en la prestació dels serveis”.

2. ELS PROCESSOS I LA COMUNICACIÓ

En aquest apartat, cal destacar, tot remarcant la coincidència de valoració del CAI i del CAE, dos punts forts:

D'una banda, la correcta definició de les funcions genèriques del personal de cada una de les escales de la plantilla de la Biblioteca i l'existència d'un organigrama conegut i ajustat a les necessitats actuals.

De l'altra, l'existència de la Wib (Web Interna de la Biblioteca) com a instrument de sistematització dels circuits i dels procediments. Aquest àmbit exigeix encara, tanmateix, un esforç per acabar d'introduir-hi tots els documents i textos que hi falten i, també una actualització i un manteniment continuats. En aquest sentit, es perfilen les propostes de millora relatives a aquesta eina, tan important i valorada per a la informació i la comunicació entre tots els membres de la Biblioteca.

3. ELS RECURSOS

3.1. El personal

Dins aquest apartat, el CAE considera les dimensions de la plantilla de la Biblioteca com un dels seus punts forts:

“En l'àrea de recursos, cal destacar la gran dotació de personal de la unitat avaluada sobretot si es compara amb altres universitats catalanes i espanyoles.”

i se sorprèn del fet que el CAI no hagi incorporat aquest punt fort en l'IAI:

“El curs 1996-97 van passar de 32 a 85 persones avui. Sobta que en l'autoinforme no valorin el contingent de recursos humans com un dels seus principals punts forts del SB.”

En relació a aquesta qüestió, cal realitzar algunes matisacions:

Les dades relatives a l'increment de personal adscrit a la Biblioteca, en les quals fonamenta la seva consideració de la dotació de recursos humans com a punt fort de la Biblioteca, no s'ajusten a la realitat: el fort increment a què fa referència l'informe correspon al curs 1993-94, i va ser de 22 persones (tenint en compte la diferència entre altes i baixes). El personal a partir del curs 1996-97 va disminuir, i, en canvi, han augmentat àmpliament les funcions i els serveis que presta la Biblioteca i també les seves instal·lacions.

D'altra banda, la *Guia...* (p. 23) demana que l'informe d'autoavaluació inclogui la valoració de la suficiència del personal de la Biblioteca en relació a les fites i objectius dels serveis i centres, però no exigeix la valoració quantitativa de la dotació d'efectius humans en relació amb les biblioteques universitàries de Catalunya o de l'Estat espanyol. En qualsevol cas, la realització d'una valoració comparativa d'aquest tipus hauria de fer-se en relació a altres indicadors i, molt especialment, en relació als resultats.

El CAE introdueix al seu informe un punt fort relatiu a la valoració del personal, que no havia estat detectat pel CAI: “Homogeneïtat i absència de desigualtat en la distribució del personal per les diferents seus de la Biblioteca”; valoració que va comptar amb el recolzament de tots els col·lectius entrevistats a les audiències, i, principalment, dels col·lectius de bibliotecaris.

Ara bé, segons el CAE, hi ha a la Biblioteca de la UPF un “desequilibri entre el personal auxiliar i tècnic”, tant des del punt de vista de la seva implicació i integració en l'organització com des del punt de vista quantitatiu.

Pel que fa a la implicació i integració, segons el CAE, “l'equip tècnic és un grup cohesionat amb una missió clara i un elevat nivell professional. El personal no

tècnic presenta un grau de frustració elevat, no acaba de trobar el seu lloc en el SB, no veu una forma de promoció clara i considera que tampoc se'l forma per a poder-ho fer”.

El CAE proposa mesures de millora per incrementar el grau d'implicació del personal no tècnic. Aquestes mesures –l'increment de la formació i la millora de la comunicació directa– són aplicables, si és el cas, al conjunt del personal de la Biblioteca.

El CAE també recomana la: “Unificació del personal en escales especialitzades de biblioteca, amb els seus diferents grups (A, B, C, D, E) per possibilitar la promoció i també, és clar, l'interès per la tasca a desenvolupar”.

L'aplicació d'una mesura d'aquests tipus tindria, en realitat, uns efectes contraris als que, en principi, es volen aconseguir i podria derivar negativament sobre el col·lectiu al qual es vol beneficiar. L'especialització de les escales E, D i C de la Biblioteca significaria limitar les possibilitats de mobilitat i de promoció del personal adscrit a aquests grups a la disponibilitat de places vacants en la pròpia Biblioteca, ja que impediria al personal no tècnic optar a les places vacants dels serveis generals de la Universitat, on les oportunitats de mobilitat i de promoció són superiors a les que es poden oferir a la Biblioteca.

Pel que fa a les dotacions del personal de la Biblioteca, segons el CAE s'observa “una manca de personal no tècnic que repercuteix en la qualitat del servei diari a la sala (lentitud en la recol·locació de llibres)”

El CAE fonamenta la seva diagnosi sobre aquest punt feble aportant evidències extretes de les audiències. L'IAE consigna algunes queixes del col·lectiu d'estudiants:

“...els estudiants lamenten que de vegades els llibres no són allà on correspon i que de vegades no reben l'atenció personal adequada, per exemple a l'hora de saber localitzar els llibres a la prestatgeria.”.

En aquest mateix sentit s'havia manifestat el CAI, quan en l'IAI, manifestava com a punt feble a l'apartat de la gestió dels recursos humans a la Biblioteca,

“Desequilibri entre el volum de la tasca de recol·locació de documents i el nombre d'auxiliars de serveis”.

Com a mesura de millora, el CAE recomana “la incorporació d'estudiants becaris a la plantilla, que podria alleujar la pressió en la realització de les tasques diàries de l'ús presencial de la Biblioteca”, més explícita i concreta que la proposta de millora, que sobre aquest mateix punt feble, havia emès el CAI: “Implementar solucions alternatives a la recol·locació de documents a les sales de lectura”

3.2. Les instal·lacions

El CAE considera que les instal·lacions de la Biblioteca són, en general, “adequades i funcionals, amb mitjans tecnològics suficients”. Aquesta valoració incorpora un grau complementari d’excel·lència a un dels punts forts detectats per l’IAI en relació a aquesta dimensió de l’avaluació: “Instal·lacions i equipaments relativament nous”.

A partir de les opinions expressades pels diferents col·lectius entrevistats a les audiències, el CAE destaca l’existència de dos punts febles a les instal·lacions de la Biblioteca.

1) El col·lectiu d’estudiants posa de manifest la manca d’espais per a la realització de treballs (especialment de treballs en grup), situació que dificulta el manteniment d’un ambient de silenci en els espais de la Biblioteca destinats a l’estudi i la recerca.

La proposta de millora d’aquest col·lectiu, subscripta pel CAE, consisteix a “diferenciar les funcions de “sala d’estudi” de les de “biblioteca” i l’habilitació d’aules d’estudi que complementin els espais propis on ha de predominar el silenci”.

Ja el CAI incorporava en el seu informe un punt feble que tradueix la queixa d’aquests col·lectius: “Soroll a les sales de lectura” i es proposava intervenir per solucionar-lo mitjançant una proposta de millora: “Prendre mesures que millorin l’ambient de silenci a la Biblioteca, especialment a la Biblioteca General”.

En aquest sentit, cal fer notar que algunes d’aquestes mesures ja s’han pres a la Biblioteca General, com, per exemple, la ubicació de les estacions d’ofimàtica en un espai diferenciat de l’espai destinat a sala de consulta, el desenvolupament de campanyes informatives sobre la necessitat de desconnectar els aparells de telefonia mòbil a l’interior de la Biblioteca, etc.

2) Tots els col·lectius d’usuaris entrevistats pel CAE, i especialment, el col·lectiu d’estudiants, expressen el desconcert que els provoquen els nombrosos canvis i trasllats de fons bibliogràfics. Aquests canvis i trasllats freqüents són el resultat de la necessitat que ha tingut la Biblioteca d’adaptar els seus espais al creixement del campus universitari, des que es va crear la Universitat l’any 1990.

En relació a aquesta qüestió, el CAE proposa: “Cal pal·liar aquesta inevitable provisionalitat de les ubicacions amb un major nivell d’informació (rètols, plànols, guies...) i de planificació respecte als períodes més adients pels trasllats i les necessitats dels usuaris”.

És obvi que cal millorar la informació relativa als processos de trasllat i reubicació de fons bibliogràfics, si és percebuda com a insuficient per part dels col·lectius d’usuaris, i, en aquest sentit, sembla adient incorporar la recomanació del CAE a una de les propostes de millora ja emeses pel CAI: “Revisar i redefinir la senyalització de la Biblioteca”.

3.3. El fons

El CAE valora molt positivament els esforços realitzats per la Biblioteca en l'assoliment d'un dels seus objectius estratègics pel trienni 1997-2000: "Disposar, abans de tres anys, d'una política de desenvolupament de la col·lecció de la Biblioteca de la UPF".

La Biblioteca confereix una gran importància a aquest objectiu i, per tant, està previst que tindrà continuació en el proper Pla Estratègic de Recursos i Tecnologies de la Informació (període 2001-2003).

El CAE fa una sèrie de recomanacions relatives a l'establiment d'aquesta política:

Cal incorporar els professors a la tasca de racionalitzar l'expansió del fons des de criteris de prioritat paral·lels als criteris d'interès immediat per al professorat (docència-investigació).

Cal tenir en compte els buits bibliogràfics, inevitables, que es produeixen amb la creació d'una nova biblioteca.

Cal coordinar i donar coherència a la política d'adquisició de llibres.

Aquestes recomanacions ja són tingudes en compte tan en el model de desenvolupament de la col·lecció que es vol implementar, com en les activitats que s'estan desenvolupant per assolir-lo, explicitades als apartats 1.2. ("La planificació docent i les seves relacions amb la Biblioteca") i 3.3. ("El fons") de l'IAI.

El CAE també fa una valoració molt positiva de l'esforç en l'adquisició de fons "en relació a noves institucions [sic] i col·leccions especials". I també es reconeix l'aportació del CBUC en l'àmbit de la bibliografia de recerca.

Pel que fa a les febleses del fons de la Biblioteca, el CAE detecta dos punts relacionats amb la gestió pressupostària i la política de compra.

Sobre el primer punt, l'IAE alerta sobre la possibilitat de l'estancament de les partides pressupostàries anuals per a l'adquisició de fons bibliogràfic, i introdueix el plantejament d'una proposta de millora, que compta amb l'opinió favorable de tots els col·lectius entrevistats a les audiències:

"Assignar un percentatge fix del pressupost anual de la Universitat per a l'adquisició de fons bibliogràfic".

Els estàndards nacionals i internacionals situen aquest percentatge en el 8% de la despesa corrent de la institució.

En relació a la política de compra, el CAE destaca la presència de dos factors d'encariment del preu dels llibres, segons la percepció dels professors entrevistats: "la mecànica administrativa de pagament diferit", i "la pràctica de comprar llibres precatalogats".

El primer factor és una conseqüència de les restriccions amb què es troba generalment l'administració pública per disposar de capital efectiu. No es pot considerar, però, un causant d'encariment directe del producte.

Pel que fa al segon factor d'encariment indicat pel CAE, cal fer algun aclariment: els llibres no són comprats precatalogats. Tal i com s'exposa a l'*IAI*, la precatalogació és una procés del circuit d'adquisicions de la Biblioteca que consisteix en la creació en el catàleg automatitzat de la Biblioteca del registre bibliogràfic corresponent a la desiderata del document, amb la indicació clara que es tracta d'un document en procés d'adquisició però que encara no forma part del fons bibliogràfic.

Els esforços que comporta aquesta acció es veuen clarament compensats pels beneficis que reporta a tots els usuaris de la Biblioteca, ja que s'incorpora al catàleg informació corrent sobre l'estat en què es troben els documents dins del circuit d'adquisició i s'evita la duplicació en la compra de documents. D'altra banda, la informació bibliogràfica creada en aquesta fase es reutilitza durant la fase de creació de comanda de compra, i durant la fase de processament tècnic dels documents quan ja han estat rebuts a la Biblioteca.

El CAE proposa dues mesures per agilitzar i abaratir el procés de compra: "La possibilitat que la biblioteca comptés amb procediments específics de compra via WWW i targeta de crèdit podria agilitzar i abaratir el procés."

La Biblioteca de la UPF ja utilitza els procediments específics de compra electrònica a través d'Internet, i disposa, des del mes de novembre de 1999, d'una targeta de crèdit per poder fer les compres de recursos d'informació que només acceptin aquesta forma de pagament. Cal dir, però, que si bé és cert que aquests dos instruments agiliten els processos de compra, en canvi no abarateixen els costos. Els beneficis que la utilització d'aquests dos mecanismes poden reportar als processos de compra de la Biblioteca estan, avui dia, molt limitats per les constriccions del marc legal de les adquisicions de béns i serveis per part de l'administració pública, i, més concretament, pels problemes de liquiditat pressupostària que hem indicat anteriorment.

L'*IAE* no incorpora cap valoració sobre el capítol d'ingressos, que l'*IAI* estructura a partir de les dues vies d'obtenció de recursos externs: donacions i cessions, i serveis oferts a entitats de fora la comunitat universitària.

En aquest apartat, cal reprendre de l'*IAI* com a punt fort de la Biblioteca, la "forta consolidació de les donacions i cessions de fons bibliogràfic, tant entre persones externes a la Universitat com entre el personal acadèmic". Punt fort, de gran importància, que comporta una proposta de millora.

4. RESULTATS

En l'*IAE*, el CAE destaca que el nivell de satisfacció dels usuaris respecte als serveis de la Biblioteca és alt, i que aquesta opinió és compartida pels membres de totes les audiències realitzades. Aquest fet corrobora la tesi sobre aquest aspecte expressada pel CAI, que era avalada per l'enquesta realitzada específicament sobre aquesta dimensió de l'autoavaluació.

D'acord amb l'*IAE*, resulta especialment satisfactori, per a tots els col·lectius d'usuaris, el personal de la Biblioteca. A més, el professorat –i, especialment, el professor-investigador– té un molt alt grau de satisfacció respecte al serveis de préstec interbibliotecari i al pla de formació d'usuaris.

El primer aspecte s'alinea amb els resultats de les enquestes realitzades amb motiu de l'autoavaluació, en què, a les preguntes “Les persones que atenen el taulell són competents en la gestió i la resolució de consultes” i “El tracte del personal de la Biblioteca és cordial i agradable”, tots els col·lectius d'usuaris responien atorgant una valoració molt alta, superior, en general, a la valoració que atorgaven a altres indicadors.

L'*IAE* inclou en els apartats relatius als resultats alguns punts febles que, per la seva natura, s'ha considerat més convenient tractar en els apartats anteriors d'aquest informe final. Cal fer esment, però, d'un punt feble relatiu a la satisfacció dels usuaris respecte a la prestació dels serveis, segons l'opinió expressada pel personal tècnic de la Biblioteca: “El personal tècnic bibliotecari, en general, considera que el professorat no utilitza prou els recursos que té al seu abast”. L'*IAE* però, no suggereix cap proposta de millora sobre aquest punt. El CAI considera que les mesures proposades en aquest informe final sobre la planificació docent i de la recerca i les seves relacions amb la Biblioteca, en l'apartat que fa referència a la integració de la Biblioteca en el marc de la institució, haurien de revertir en un augment significatiu de la utilització de recursos per part dels usuaris.

5. ACCIONS ESTRATÈGIQUES DE MILLORA

Abans de fer la relació de les accions estratègiques de millora que es plantegen en aquest informe i que reflecteixen els punts de vista del CAI –contrastats amb els del CAE segons van exposar-los en l'IAE– cal fer una observació molt important relativa a les mesures de millora que es van proposar en l'IAI: en una gran part, aquestes mesures ja han estat aplicades, tant de manera immediata a la presentació de l'IAI i abans de la visita del comitè extern a la UPF –i així es va comunicar als membres del CAE amb un document, *Dossier d'actualització de l'Informe d'autoavaluació de la Biblioteca*–, com posteriorment, en el temps transcorregut fins a la redacció d'aquest *Informe final d'avaluació de la Biblioteca*. A més, moltes de les propostes de millora de l'IAI han estat incorporades a la planificació anual d'objectius operacionals de la Biblioteca i estan assolits o es troben en fase d'acomplir-se.

Amb aquestes accions, doncs, es compleix una recomanació inherent a tot procés d'avaluació: fer que sigui un procés viu i dinàmic. S'aconsegueix que la reflexió crítica i la revisió del funcionament i dels resultats que ha exigint l'autoavaluació reverteixin en una immersió col·lectiva en la cultura de la qualitat i que aquesta cultura pugui ser un valor compartit per tots els membres de la Biblioteca.

Propostes de millora relatives a la integració de la Biblioteca en el marc de la institució

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Difondre l'existència de la figura del bibliotecari temàtic entre els alumnes, especialment entre els alumnes de tercer cicle	Mitja	Biblioteca	Mig	-
Aprofundir la formació dels bibliotecaris temàtics per tal de millorar la qualitat de la prestació de serveis per a l'acompliment de les necessitats docents i de recerca	Alta	Biblioteca / Servei de Recursos Humans	Mig	Cost inclòs i previst en el Pla de Formació per al PAS

Establir mecanismes formalitzats de coordinació de la Biblioteca amb els òrgans de govern de les facultats i de les escoles universitàries i dels departaments	Mitja	Biblioteca / Òrgans de govern	Mig	-
Fer que la formació informacional (formació en l'ús dels recursos de la informació) sigui una part integral del currículum dels estudiants, mitjançant crèdits de lliure elecció o altres formats docents	Alta	Biblioteca / Òrgans de govern	Mig	-
Preparar un pla de difusió sistemàtic per tal d'aconseguir un major coneixement entre els diversos col·lectius d'usuaris de les possibilitats de les sessions de formació	Alta	Biblioteca	Curt	-
Reforçar la comunicació amb els estudiants de 1r i 2n cicle i especialment amb els de 3r cicle	Mitja	Biblioteca	Curt	-
Incorporar la realització periòdica d'enquestes de satisfacció com un mètode de recollida de dades en el procés de millora contínua de la qualitat en la prestació dels serveis	Mitja	Biblioteca	Mig	-

Propostes de millora relatives als processos i la comunicació

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Elaborar una nova proposta de modificació del <i>Reglament del servei de préstec</i> , que incorpori les mesures proposades en la fase d'autoavaluació, i elevar-la als òrgans de govern per a la seva aprovació	Alta	Biblioteca / Comissió de Qualitat de Biblioteca / Junta de Govern	Mig	-
Incloure tots els procediments que falten a la Wib i alimentar-la i mantenir-la actualitzada amb tots aquells documents que ajudin a assegurar la comunicació i els fluxos d'informació	Alta	Biblioteca	Mig	-

Propostes de millora relatives als recursos humans de la Biblioteca

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Implementar solucions per a la recol·locació de documents a les sales de lectura	Alta	Biblioteca / Gerència	Curt	Diverses opcions segons la solució adoptada

Propostes de millora relatives a les instal·lacions de la Biblioteca

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Prendre mesures que millorin l'ambient de silenci a la Biblioteca, especialment a la Biblioteca General	Alta	Biblioteca	Curt	-
Revisar, redefinir i reforçar la senyalització de la Biblioteca, fent un especial èmfasi en els moments de trasllats i reubicacions de fons bibliogràfic	Mitja	Biblioteca / Unitat d'Arquitectura / Gabinet del Rectorat	Curt	-
Actualitzar progressivament els ordinadors de la Biblioteca, tant els d'ús intern com els d'ús comú	Alta	Gerència	Mig	Any 2000: Inversió total: 22.228.000 pta Any 2001: 15.000.000 pta aprox.

Propostes de millora relatives al fons bibliogràfic de la Biblioteca

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Assignar un percentatge fix (8 %) de la despesa corrent anual de la Universitat per a l'adquisició de fons bibliogràfic	Alta	Òrgans de govern de la Universitat	Mig	-

Propostes de millora relatives als ingressos de la Biblioteca

	Prioritat	Responsabilitat	Termini	Cost
Consolidar la política de captació de donacions bibliogràfiques per tal d'enriquir i fer créixer el patrimoni bibliogràfic de la Universitat	Alta	Biblioteca / Òrgans de govern de la Universitat	Mig	-