



UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI

**SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ**

# Informe Final d'Avaluació del Servei de Biblioteca i Documentació

Juny de 2007

## ÍNDEX

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓ.</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVAUACIÓ INTERNA.</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>3. VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVAUACIÓ EXTERNA</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>4. RESUM DE LES VALORACIONS DE LES PREGUNTES CLAU DELS DOS COMITÈS D'AVAUACIÓ</b> | <b>9</b>  |
| <b>5. PRINCIPALS PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES DETECTATS I ACCIONS DE MILLORA</b>       | <b>14</b> |

## 1. Introducció.

La Universitat Rovira i Virgili (URV) va rebre l'encàrrec de dur a terme el procés d'avaluació del seu Servei de Biblioteca i Documentació (SBIID). Aquest procés s'emmarca en l'avaluació transversal dels serveis bibliotecaris de les universitats catalanes i del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC), endegada per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU).

El procés es va iniciar el 15 de febrer de 2006, amb una sessió a Barcelona amb totes les universitats públiques catalanes que portava per títol *Jornada de formació dels Comitès Interns d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca*. En aquesta sessió es va presentar l'avaluació transversal i es va lliurar la documentació; cal destacar el document anomenat *Referents per al procés d'avaluació dels Serveis bibliotecaris i de la seva contribució a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca*, que incloïa –pendents de revisió– les dades estadístiques de totes les universitats implicades i els valors globals del sistema universitari públic català.

En les diverses intervencions que van tenir lloc a l'esmentada sessió va destacar-se com a objectiu bàsic de l'avaluació transversal l'anàlisi de la contribució dels serveis bibliotecaris a la qualitat de l'aprenentatge i de la recerca i, més concretament, a la valoració d'aspectes com ara:

- L'aprenentatge autònom dels estudiants en el nou context d'adaptació a l'EEES.
- El servei i l'orientació a la recerca.
- La visió global dels serveis bibliotecaris a Catalunya, especialment pel que fa a la cooperació interuniversitària dels mateixos i l'ús d'indicadors de la millora de la qualitat.
- L'actualització de la informació sobre el conjunt de recursos d'informació amb què compta una universitat, així com llur coordinació interna i externa.

A continuació va tenir lloc l'elecció del Comitè d'Avaluació Interna (CAI), amb una composició que va ser fixada amb l'objectiu de garantir la participació de representants de la comunitat universitària (dos professors i tres alumnes de diversos cicles i ensenyaments), de la direcció de la URV i la representativitat de totes les categories laborals del personal de l'SBIID. Alhora es va comptar amb l'assessorament de dos metodòlegs del Gabinet Tècnic del Rectorat, que van vetllar en tot moment pel bon funcionament i organització del comitè.

En concret, van ser nomenats els següents membres del CAI:

| <b>COMPOSICIÓ DEL COMITÈ D'AVALUACIÓ INTERNA</b> |                   |   |
|--|-------------------|---|
| <b>Membre</b>                                    | <b>Càrrec CAI</b> | <b>Càrrec URV</b>   |
| <b>PERSONAL I RESPONSABLES DEL SERVEI</b>        |                   |   |
| Antoni González Senmartí                         | President         | Secretari General   |
| Maria Teresa Bargalló Escriva                    | Secretària        | Cap de Secció d'Adquisicions  |
| Mariantònia Aloguín Pallach                      | Vocal             | Cap del Servei de Biblioteca i Documentació                         |
| Esperança Manera Roca                            | Vocal             | Coordinadora de Biblioteca del Campus Sescelades                    |
| Susana Garciapons Miranda                        | Vocal             | Cap de Biblioteca de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut |
| Muntsa Berdún Rivas                              | Vocal             | Tècnica especialista Biblioteca del Campus Sescelades               |
| Carme Murcia Besada                              | Vocal             | Ajudant de Biblioteca de la Facultat de Lletres                     |
| <b>PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR</b>            |                   |   |
| Dra. Aurora Ruiz Manrique                        | Vocal             | Professora Dept. Química Física i Inorgànica                        |
| Dr. Mario Arias Oliva                            | Vocal             | Professor Dept. Gestió d'Empreses                                   |
| <b>ESTUDIANTS</b>                                |                   |   |
| Marta Tomàs Subirats                             | Vocal             | Estudiant Filologia Anglogermànica                                  |
| Andra Breza                                      | Vocal             | Estudiant Doctorat Estudis Culturals Mediterranis- Erasmus          |
| Araceli López Romera                             | Vocal             | Estudiant de Ciències del Treball                                   |

En relació amb les dates per al procés d'avaluació corresponent a la URV, es va acordar amb l'AQU la realització de l'esmentat procés un cop resolt el procés de canvi de govern de la universitat que va tenir lloc en el mes de maig de 2006. Així, una vegada va ser constituït el nou equip de govern (juny 2006) i es va delimitar el responsable del servei bibliotecari dins l'equip, el 10 de juliol de 2006 es va constituir el Comitè d'Avaluació Interna (CAI) de l'SBiD de la URV.

Una vegada nomenat el CAI, va dur-se a terme el 10 de juliol de 2006 una sessió de formació per a l'esmentat comitè que incloïa els següents apartats:

- La revisió dels programes d'avaluació institucional de qualitat de la URV i de l'SBiD.
- La fixació dels objectius de l'avaluació dels serveis bibliotecaris.
- La delimitació de les fases i les diverses responsabilitats en el procés d'avaluació.
- La indicació dels punts clau en el procés d'avaluació interna.

Per un altre costat, una vegada finalitzat l'esmentat procés intern, va iniciar-se la fase d'avaluació externa en què va intervenir el següent Comitè d'Avaluació Externa:

| <b>COMPOSICIÓ DEL COMITÈ D'AVALUACIÓ EXTERNA</b> |                   |  |
|--|-------------------|--|
| <b>Membre</b>                                    | <b>Càrrec CAE</b> | <b>Procedència</b>   |
| Manuel Barbancho Medina                          | President         | Universidad de Córdoba<br>Facultad de Ciencias                             |
| Miguel Duarte Barrionuevo                        | Professional      | Universidad de Cádiz<br>Servicio Central de Biblioteca                     |
| Marta Vilalta Casals                             | Metodòloga        | Universitat Autònoma de Barcelona<br>Oficina de Planificació i de Qualitat |
| Marçal Botey Bigordà                             | Estudiant         | Universitat Autònoma de Barcelona<br>Facultat de Pedagogia                 |

## **2. Valoració del procés d'avaluació interna**

- La formació del comitè d'avaluació interna (CAI):

En relació a l'experiència prèvia del CAI en la metodologia d'avaluació, caldria destacar la participació de la cap de servei, Mariantònia Aloguín Pallach, en l'avaluació del Servei de Biblioteca que va tenir lloc l'any 1999, la intervenció d'Araceli López Romera en un procés referent a un ensenyament de la URV i la formació rebuda per Marta Tomàs Subirats com alumna participant en processos d'avaluació. Al mateix temps, cal subratllar l'àmplia experiència dels assessors pertanyents al Gabinet Tècnic del Rectorat en diversos tipus de processos d'avaluació que s'han dut a terme a la URV.

- La planificació i el treball del CAI:

El procés d'elaboració de l'autoinforme ha constatat de tres fases diferenciades:

1. Constitució formal del Comitè d'Avaluació Interna amb la fixació del calendari i l'organització de sis grups de treball, un per cada punt de l'autoinforme. Els esmentats grups estaven formats per entre 3 i 5 persones, de manera que cada membre del comitè pertanyia a dos o tres grups. Es van organitzar, com ja hem esmentat, els grups perquè hi fossin representats tots els col·lectius (personal de l'SBiD, personal docent i investigador (en endavant PDI) i alumnat). Per cada grup es va nomenar un líder i es va procurar que cada membre del comitè liderés almenys un grup. Aquest tipus d'organització va resultar molt adequada per tal d'acomplir els objectius fixats per l'AQU.
2. En una segona fase es va fer una recollida exhaustiva de dades provinents de diversos serveis i unitats de la URV, per tal de facilitar la feina del CAI. Paral·lelament al procés de recollida de dades, es va obrir un període d'anàlisi de la informació recollida i de detecció d'instruments addicionals a posar en marxa, com l'enquesta de satisfacció del personal de l'SBiD i la reunió amb el grup focal sobre formació.
3. En la tercera fase va tenir lloc l'anàlisi, la discussió i la redacció de l'autoinforme en forma de reunions plenàries del CAI. Prèviament s'havia reunit cada grup per tal d'elaborar els diversos apartats de l'autoinforme. En les esmentades reunions plenàries, el responsable del grup argumentava la redacció del punt, i recollia els comentaris i suggeriments de la resta del CAI. Una vegada va tenir lloc la reunió de tancament de l'autoinforme i, fetes les oportunes modificacions, es va trametre a tota la comunitat universitària perquè hi proposés les modificacions que considerés adients.

Així, la valoració global del procés d'elaboració de l'autoinforme que s'indica en l'Informe extern és la següent: *El número de reunions per a la discussió, anàlisi i valoració de les dimensions i apartats de la Guia ha estat ben organitzat, tant en la forma com en el contingut. La constitució de grups, les posades en comú i les valoracions consensuades, fins i tot discutides, han garantit una avaluació suficientment analítica, integral i crítica.*

➤ La recollida de dades i evidències:

Tal com ja hem dit, en la segona fase del procés d'avaluació va tenir lloc una recollida exhaustiva de les dades i els documents, corresponents al quinquenni avaluat, provinents de l'SBiD i de diversos serveis i unitats de la URV. Caldria destacar, de manera especial, la col·laboració que van mostrar en tot moment aquests darrers. L'objectiu final era aconseguir la qualitat i l'exhaustivitat de la informació disponible per al CAI des de l'inici de la seva feina.

La informació es va posar a disposició dels membres del CAI a través de l'eina telemàtica BSCW (*Basic Support for Cooperative Work*) d'accés restringit per als membres de la comunitat universitària. En la classificació dels documents i les dades es va seguir la mateixa estructura que l'autoinforme, per tal de facilitar la cerca de dades necessàries per fer la valoració dels diferents apartats.

Cal destacar que tots els membres del CAI van disposar de suficients evidències al llarg del procés d'elaboració de l'autoinforme.

En resum, doncs, i tal com indica l'Informe extern, *els processos associats al treball d'avaluació s'han basat en evidències abundants, recopilades en un suport informàtic específic, a més a més d'estar en paper.*

➤ El suport rebut de la URV:

El procés d'avaluació transversal dels serveis bibliotecaris ha rebut el suport i la col·laboració dels òrgans de govern de la URV. L'Informe extern, elaborat pel CAE, subratlla de manera explícita aquest aspecte concret: *El suport institucional ha estat molt important. El CAI ha estat presidit pel Secretari General de la URV, de qui depèn orgànicament i funcionalment l'SBiD. La decisió de l'avaluació s'adopta i es recolza pel màxim òrgan de govern de la Universitat.*

A més, els òrgans de govern han participat molt activament en les visites del CAE per tal de facilitar al màxim les tasques d'aquest.

Per altra banda, cal subratllar el fet que els diversos serveis i unitats de la URV han facilitat en tot moment la feina del CAI.

En darrer lloc, caldria destacar en tot moment el paper rellevant que han tingut els dos assessors metodològics del Gabinet Tècnic del Rectorat en diverses fases d'elaboració de l'autoinforme com ara la sessió de formació inicial i la corresponent a la gestió de les tasques de difusió de l'autoinforme.

➤ La comunicació durant tot el procés als col·lectius implicats:

Al llarg de tot el procés d'avaluació interna, així com el d'avaluació externa, s'han potenciat les accions per implicar la comunitat universitària en el procés. En concret:

- Es va trametre un missatge electrònic a tota la comunitat universitària per tal d'assabentar-la de l'inici del procés d'avaluació, amb una presentació que n'explicava breument els trets principals i el calendari previst.

- El secretari general de la URV i president del CAI va trametre a tot el personal de l'SBiD, als càrrecs acadèmics del PDI i als caps de serveis i gabinets una carta per tal de fer-los avinent el procés d'avaluació.
- Es van elaborar cartells sobre el procés d'avaluació de l'SBiD, que es van distribuir per tots els centres de la URV.
- Es va introduir un apartat específic a la web de la Biblioteca sobre el procés d'avaluació de l'SBiD, amb referències al procés d'avaluació transversal dels serveis bibliotecaris de les universitats públiques catalanes. L'esmentada web finalitza amb una sol·licitud d'ajuda a la comunitat universitària per tal que participin en l'avaluació i aconseguir, així, la millora de la biblioteca.
- Es va col·locar una drecera en la portada de la web de la URV que enllaçava amb la pàgina del procés d'avaluació de l'SBiD.

Això no obstant, tal com indica l'Informe extern, *tot i que el procés es va difondre i publicitar en temps i forma, el grau de coneixement de l'informe no sembla haver estat ampli, exceptuant en l'àmbit de la pròpia Biblioteca, la qual cosa no pot imputar-se al Comitè, sinó, probablement, a la falta d'interès pel procés del professorat i dels estudiants, o a la confiança en el CAI.* El CAI, de totes maneres, creu que caldria tenir en compte un element addicional en tota aquesta valoració: el bon funcionament de l'SBiD condiona la resposta de la comunitat universitària.

*A més, es constata que gran part de les persones convocades a les diferents audiències saben que s'estava desenvolupant l'avaluació de la Biblioteca, però que han conegut l'informe com a conseqüència de la seva convocatòria a alguna de les audiències.*

En aquesta línia, es troba el baix nivell de resposta de la comunitat -en forma d'esmenes- al contingut de l'autoinforme.

### **3. Valoració del procés d'avaluació externa**

Des d'un punt de vista general, en paraules del CAE en el mateix Informe extern: *En tot moment, el CAE s'ha sentit molt ben atès, facilitant-se-li la informació addicional que va sol·licitar pel desenvolupament de les seves funcions, gaudint d'un tracte amable i considerat. Per tot això, el CAE vol agrair a la URV i, especialment, a les persones encarregades de la gestió de la fase externa les facilitats i el tracte rebut.*

En concret, cal distingir una sèrie d'aspectes com ara:

- La planificació i preparació de la visita:

El CAI, amb el recolzament del Gabinet Tècnic del Rectorat, va organitzar una sèrie de sessions amb la comunitat universitària per preparar la visita del CAE i informar en què consistia el procés d'avaluació externa.

- El material posat a disposició del comitè d'avaluació externa:

El CAI va trametre al CAE, de manera prèvia a la seva visita, un CD-ROM que recollia l'autoinforme d'avaluació on s'inclouen a més d'un capítol de presentació, els diversos capítols indicats a la guia de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU). A més, s'hi va afegir la Taula d'indicadors que comprenia, al seu

torn, dues taules (la de dades quantitatives bàsiques i la d'Indicadors bàsics) i un document de comprovació de l'Autoestudi.

A més a més, cal subratllar el fet que des de les evidències rellevants utilitzades en cada apartat i subapartat es donava l'enllaç al text digital de les pròpies evidències, la qual cosa facilitava molt la consulta en qualsevol moment de les evidències emprades al llarg de l'elaboració del text de l'autoinforme. Cal aclarir que les esmentades evidències es trobaven classificades en carpetes i subcarpetes, equivalents als apartats i subapartats de l'esmentat Autoinforme.

Posteriorment, durant la seva visita, el CAE va disposar també de les evidències en paper a la sala en la qual es realitzaven les audiències.

Per un altre costat, cal indicar que el CAE ja havia rebut prèviament una taula de dades i indicadors consensuats entre les diverses universitats participants en l'avaluació que servien de referents per a les dades comparatives entre les diverses universitats.

Així, segons l'Informe extern elaborat pel CAE, s'indica que: *Abans de l'inici de la visita, els membres del CAE van obtenir les evidències utilitzades pel Comitè d'Autoavaluació, a més, lògicament, de l'Autoinforme. També s'indica que: Els processos associats al treball d'avaluació s'han basat en evidències abundants, recopilades en un suport informàtic específic, a més a més d'estar en paper. (...) Les evidències aportades són, en general, adequades, tot i que el seu grau de desenvolupament i aprofundiment és heterogeni. En tot cas, és més que suficient per a l'adequada comprensió de l'Autoinforme.*

➤ La preparació de les audiències:

Les audiències van tenir lloc, majoritàriament, a la sala de reunions de la biblioteca del Campus Sescelades que es va mostrar adequada per a tal fi.

En relació als assistents a les diverses audiències, aquests van ser escollits per tal de representar a tots els col·lectius d'usuaris i totes les àrees temàtiques de la URV. El CAE va disposar de la relació de les persones, amb la indicació de la seva representativitat, a l'inici del procés d'entrevistes.

Tots els convocats van rebre una comunicació per escrit del president del CAI i un correu electrònic de recordatori amb un extracte dels punts forts, punts febles i propostes de millora de l'Autoinforme.

Durant les audiències els assistents van expressar el seu desconeixement de l'Autoinforme per raons de temps si bé havien llegit l'esmentat extracte. Tal com assenyala el CAE en l'Informe extern: *(...) durant el període de difusió interna de l'Autoinforme es va rebre un reduït número de suggerències, explicat a les audiències per entendre que el que es plantejava a l'Autoinforme era correcte o per confiar en el CAI, tot i reconeixent no haver llegit l'Autoinforme. En aquest sentit, és just reconèixer les facilitats que va proporcionar l'extracte de l'Autoinforme que va redactar i difondre el CAI. Aquest document, que contenia els punts forts i febles, i les propostes de millora, sí que l'havien llegit els assistents a les audiències, els quals van manifestar no disposar de temps per llegir l'informe complet.*

*Es constata que gran part de les persones convocades a les diferents audiències sabien que s'estava desenvolupant l'avaluació de la Biblioteca, però que han conegut*

*l'informe com a conseqüència de la seva convocatòria a alguna de les audiències. Malgrat tot, la lectura del document no sembla haver estat de molt interès per part d'aquestes persones. En aquest sentit, ha estat un encert la redacció de l'extracte ja comentat.*

Tal com s'indica en l'Informe extern, el CAE va valorar les diferents audiències com ben planificades, amb uns nivells d'assistència molt elevats en relació amb el que estava previst.

➤ L'informe oral i l'informe extern:

L'informe oral que va llegir el CAE podria qualificar-se com a conciliador i en ell es va realitzar una anàlisi ponderada, amb una crítica justa del procés i dels resultats mostrats en l'Autoinforme i amb una anàlisi encertada de la situació real del Servei de Biblioteca i Documentació de la URV en l'actualitat i dels processos seguits durant el quinquenni avaluat.

Cal subratllar el fet que l'informe oral va mostrar aspectes rellevants potser pocs explicitats en l'Autoinforme però que van fer-se avinents en les diverses audiències que van tenir lloc durant la visita del CAE a la URV.

Per un altre costat, l'Informe extern va mostrar-se fidel a l'informe oral que va fer el CAE.

#### **4. Resum de les valoracions de les preguntes clau dels dos comitès d'avaluació**

##### **0.- El procés d'avaluació interna**

Resum: És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

| <b>A</b>     |          | <b>B</b> |        | <b>C</b>    |        | <b>D</b>     |        |
|--------------|----------|----------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt positiu |          | Positiu  |        | Poc positiu |        | Gens positiu |        |
| intern       | extern   | intern   | extern | intern      | extern | intern       | extern |
| <b>X</b>     | <b>X</b> |          |        |             |        |              |        |

##### **1.- La biblioteca dins la universitat**

###### **1.1.- El marc normatiu**

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

| <b>A</b>     |          | <b>B</b> |        | <b>C</b>    |        | <b>D</b>     |        |
|--------------|----------|----------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt adequat |          | Adequat  |        | Poc adequat |        | Gens adequat |        |
| intern       | extern   | intern   | extern | intern      | extern | intern       | extern |
| <b>X</b>     | <b>X</b> |          |        |             |        |              |        |

## 1.2. La planificació estratègica

Resum: És adequat el pla estratègic del SB?

| A            |        | B       |        | C           |        | D            |        |
|--------------|--------|---------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt adequat |        | Adequat |        | Poc adequat |        | Gens adequat |        |
| intern       | extern | intern  | extern | intern      | extern | intern       | extern |
| X            |        |         | X      |             | X      |              |        |

## 1.3. Cap a la transformació del SB

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?

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequada |        | Adequada |        | Poc adequada |        | Gens adequada |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        | X        | X      |              | X      |               |        |

## 1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

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

| A                  |        | B             |        | C                 |        | D                  |        |
|--------------------|--------|---------------|--------|-------------------|--------|--------------------|--------|
| Molt satisfactòria |        | Satisfactòria |        | Poc satisfactòria |        | Gens satisfactòria |        |
| intern             | extern | intern        | extern | intern            | extern | intern             | extern |
| X                  | X      |               |        |                   |        |                    |        |

## 2.- Eixos bàsics d'actuació

### 2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

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

| A                  |        | B             |        | C                 |        | D                  |        |
|--------------------|--------|---------------|--------|-------------------|--------|--------------------|--------|
| Molt satisfactòria |        | Satisfactòria |        | Poc satisfactòria |        | Gens satisfactòria |        |
| intern             | extern | intern        | extern | intern            | extern | intern             | extern |
|                    |        | X             | X      |                   |        |                    |        |

### 2.2. En relació amb la recerca

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

| A                  |        | B             |        | C                 |        | D                  |        |
|--------------------|--------|---------------|--------|-------------------|--------|--------------------|--------|
| Molt satisfactòria |        | Satisfactòria |        | Poc satisfactòria |        | Gens satisfactòria |        |
| intern             | extern | intern        | extern | intern            | extern | intern             | extern |
|                    |        | X             | X      |                   |        |                    |        |

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

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

| A                  |        | B             |        | C                 |        | D                  |        |
|--------------------|--------|---------------|--------|-------------------|--------|--------------------|--------|
| Molt satisfactòria |        | Satisfactòria |        | Poc satisfactòria |        | Gens satisfactòria |        |
| intern             | extern | intern        | extern | intern            | extern | intern             | extern |
|                    |        | X             | X      |                   |        |                    |        |

### 2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

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

| A                  |        | B             |        | C                 |        | D                  |        |
|--------------------|--------|---------------|--------|-------------------|--------|--------------------|--------|
| Molt satisfactòria |        | Satisfactòria |        | Poc satisfactòria |        | Gens satisfactòria |        |
| intern             | extern | intern        | extern | intern            | extern | intern             | extern |
|                    |        | X             | X      |                   |        |                    |        |

## 3. Organització, gestió i processos

### 3.1. Organització del SB

Resum: L'organització del SB és adequada als objectius definits?

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequada |        | Adequada |        | Poc adequada |        | Gens adequada |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
| X             |        |          | X      |              |        |               |        |

### 3.2. Processos del SB

Resum: Són adequats els processos del SB?

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        |          |        | X            | X      |               |        |

### 3.3. Gestió de la participació i la comunicació

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequada |        | Adequada |        | Poc adequada |        | Gens adequada |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
| X             |        |          | X      |              |        |               |        |

#### 4. L'assegurament de la qualitat

##### 4.1. Estructura i organització

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

| A              |        | B         |        | C             |        | D              |        |
|----------------|--------|-----------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| Molt adequades |        | Adequades |        | Poc adequades |        | Gens adequades |        |
| intern         | extern | intern    | extern | intern        | extern | intern         | extern |
|                |        | X         | X      |               |        |                |        |

##### 4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

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

| A                 |        | B            |        | C                |        | D                 |        |
|-------------------|--------|--------------|--------|------------------|--------|-------------------|--------|
| Molt satisfactori |        | Satisfactori |        | Poc satisfactori |        | Gens satisfactori |        |
| intern            | extern | intern       | extern | intern           | extern | intern            | extern |
| X                 |        |              | X      |                  |        |                   |        |

##### 4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
| X             | X      |          |        |              |        |               |        |

#### 5. Recursos

##### 5.1. Personal

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        |          |        | X            | X      |               |        |

##### 5.2. Instal·lacions

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        | X        | X      |              |        |               |        |

### 5.3. Fons

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        | X        | X      |              |        |               |        |

### 5.4. Pressupost

Resum: El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

| A            |        | B       |        | C           |        | D            |        |
|--------------|--------|---------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt adequat |        | Adequat |        | Poc adequat |        | Gens adequat |        |
| intern       | extern | intern  | extern | intern      | extern | intern       | extern |
| X            | X      |         |        |             |        |              |        |

## 6. Resultats

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

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

| A             |        | B        |        | C            |        | D             |        |
|---------------|--------|----------|--------|--------------|--------|---------------|--------|
| Molt adequats |        | Adequats |        | Poc adequats |        | Gens adequats |        |
| intern        | extern | intern   | extern | intern       | extern | intern        | extern |
|               |        | X        | X      |              |        |               |        |

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

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

| A            |        | B       |        | C           |        | D            |        |
|--------------|--------|---------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt adequat |        | Adequat |        | Poc adequat |        | Gens adequat |        |
| intern       | extern | intern  | extern | intern      | extern | intern       | extern |
|              |        | X       | X      |             |        |              |        |

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

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

| A            |        | B       |        | C           |        | D            |        |
|--------------|--------|---------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
| Molt adequat |        | Adequat |        | Poc adequat |        | Gens adequat |        |
| intern       | extern | intern  | extern | intern      | extern | intern       | extern |
|              |        | X       | X      |             |        |              |        |

## 5. Principals punts forts i punts febles detectats i accions de millora

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|--|-----|-----|--|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |  |     |     |  |     |     | Intern            | Extern |           |
| <b>0.- El procés d'avaluació interna</b>   |     |     |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| El suport i la col·laboració dels òrgans de govern de la URV en el procés d'avaluació de l'SBiD.   | X   | X   |  |     |     | Consolidar la mateixa metodologia emprada en l'elaboració d'aquest autoinforme: organització, metodologia i calendari de treball del CAI, suport i col·laboració dels òrgans de govern i de la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat, activitats de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació, recollida exhaustiva de dades estadístiques, etc. però disposant de més temps en futurs processos d'avaluació. | X   | X   |                   |        |           |
| El suport i la col·laboració de la Unitat de Qualitat i Planificació del Gabinet Tècnic del Rectorat.  | X   | X   |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| La metodologia i les activitats de reforç d'aquesta metodologia.   | X   | X   |  | X   | X   |  |     |     |                   |        |           |
| El calendari de treball.   | X   | X   | Temps ajustat per a la redacció de l'autoinforme.  | X   | X   |  |     |     |                   |        |           |
| L'alta implicació dels membres del CAI.  | X   | X   |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| L'exhaustivitat i la disponibilitat, en tot moment i en qualsevol lloc, de la documentació incorporada al BSCW per tal de ser usada pel CAI. | X   | X   |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| Les activitats de difusió i foment de la participació en el procés d'avaluació.  | X   | X   | Nivell de resposta de la comunitat durant el procés d'incorporació d'esmenes a l'autoinforme.  | X   | X   | Millorar la participació del personal de l'SBiD en l'enquesta d'àmbit intern del personal de l'SBiD.   | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     | La Guia d'avaluació presenta algunes deficiències pel que fa a pertinència, repetició i dificultats d'interpretació d'algunes de les preguntes i indicadors. | X   |     | Proposar a AQU Catalunya la revisió de la guia d'avaluació per a futurs processos d'avaluació.   | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     |  |     |     | Necessitat d'instaurar un procediment formal i sistemàtic de recollida de dades, així com un sistema d'indicadors adequats a la missió i objectius de la URV.  | X   |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| <b>1. La biblioteca dins la universitat</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| <b>1.1. El marc normatiu</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| L'accés al marc normatiu és fàcil a través de la pàgina web.   | X   | X   | El Catàleg de llocs de treball té mancances en la definició de certs perfils professionals que actualment es desenvolupen a l'SBID. | X   |     | Adequar i actualitzar les fitxes de llocs de treball de l'SBID, aprofitant el procés de transformació en CRAI (centres de recursos per a l'aprenentatge i la investigació). | X   |     |                   |        |           |
| El Reglament de l'SBID s'ajusta a les necessitats dels usuaris. A més, amplia la condició d'usuari, preveient les sol·licituds d'accés per part de diversos col·lectius i facilitant un accés gairebé universal. | X   | X   | El marc normatiu no especifica les relacions amb els altres estaments de la Universitat ni amb els agents externs.                  | X   |     | Definir les relacions entre l'SBID i els altres estaments universitaris.  | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     |   |     |     | Elaborar un marc normatiu que defineixi les competències i funcions de la Comissió del Campus Sescelades.   |     | X   |                   |        |           |
|  |     |     |   |     |     | Reforçar la normativa per regular eficaçment el servei de préstec, sobretot als estudiants.   |     | X   |                   |        |           |
| <b>1.2. La planificació estratègica</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| El suport des de l'inici per part dels òrgans de govern de la Universitat.   | X   | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| El personal del Servei coneix el Pla i se'n va tenir en compte l'opinió durant el procés d'elaboració.   | X   |     | El personal de l'SBID va tenir poca participació, com els altres serveis, en la definició del Pla Estratègic de la Universitat.     | X   |     | Arbitrar les mesures adients per tal que totes les iniciatives de millora de l'SBID estiguin recollides en un nou pla estratègic de la URV.                                 | X   |     |                   |        |           |
| El Pla de Millora està degudament formalitzat i documentat.  | X   | X   |   |     |     | Consolidar la metodologia iniciada en l'elaboració dels plans de millora i la seva difusió, revisió i seguiment periòdics.  | X   |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| L'adequació i l'ús dels mecanismes de seguiment, respecte del pla, són molt positius.   | X   | X   | Absència d'indicadors de seguiment (ni crítics de mínims) dels objectius marcats.                                       |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
|   |     |     | Absència d'una veritable planificació estratègica que estableixi els eixos d'actuació a mitjà i llarg termini de l'SBiD |     | X   | Tenir present els resultats d'aquesta nova avaluació i el nou context creat per l'EEES en un proper pla estratègic o de millora del Servei. | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     |   |     |     | Fer un pla estratègic únic per a la URV que inclogui l'SBiD, amb establiment d'indicadors amb objectius de mínims a assolir.                |     | X   |                   |        |           |
| <b>1.3. Cap a la transformació del Servei</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| El Consell de Direcció, l'SBiD i altres serveis de la URV estan treballant per assolir la transformació de la biblioteca en CRAI. L'objectiu final és, doncs, trobar una via de col·laboració entre tots els serveis implicats que permeti oferir als usuaris un millor servei. | X   |     | Manca explicitar els objectius de transformació i integració dels serveis necessaris per la constitució d'un CRAI.      | X   | X   | Elaborar un document amb els objectius de transformació i integració necessaris per convertir l'SBiD en CRAI.                               | X   |     |                   |        |           |
| Es disposa de suficients recursos tècnics per assolir les noves necessitats que comportaran el CRAI.  | X   |     |   |     |     | Hauria de seguir millorant l'equipament informàtic de l'SBiD per assolir la mitjana d'usuaris per ordinador d'ús públic del SUC.            |     | X   |                   |        |           |
| Les noves instal·lacions de campus o de biblioteques de centre recentment construïdes ja inclouen tots els requisits necessaris per assolir la transformació física de la biblioteca en CRAI.   | X   |     | No hi ha prou espais per al treball en grup.  |     | X   | Implantar, segons les previsions, les sales de treball en grup a totes les biblioteques.  | X   | X   |                   |        |           |
| La Biblioteca juga un paper central i transversal en l'organització de la URV.  |     | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Consideració de la Biblioteca com un servei públic obert a la societat.   |     | X   | Sol·licitud per part de l'alumnat de regulació de l'entrada d'alumnes de secundària.                                    |     | X   |   |     |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI    | CAE    | Nivell de decisió |  | PRIORITAT |
|---|-----|-----|---|-----|-----|--|--------|--------|-------------------|--|-----------|
|   |     |     |   |     |     |  | Intern | Extern |                   |  |           |
| En general, l'SBiD compleix satisfactoriament les seves funcions.                 |     | X   |   |     |     | Redefinició de les tasques i funcions del personal bibliotecari que actualment es dedica principalment al procés tècnic.   |        | X      |                   |  |           |
| Bon nivell de recolzament institucional a la Biblioteca.                          |     | X   |   |     |     | Fer un esforç per augmentar la visibilitat de l'SBiD entre la comunitat universitària, més enllà de la unió de biblioteques de centre.   |        | X      |                   |  |           |
|   |     |     | Manca major implicació del professorat i de l'alumnat en el procés de canvi.                          | X   |     | Formar equips transversals de treball amb altres serveis, professors i alumnes per dur a terme la definició dels objectius i la planificació de la feina necessària per assolir la plena transformació de l'SBiD en CRAI tal com requereix l'EEES. | X      | X      |                   |  |           |
|   |     |     | Manca formació del personal que faci viable la transformació de l'SBiD en CRAI.                       | X   | X   | Programar cursos per al personal de l'SBiD i per al professorat que els permetin contribuir d'una manera eficaç al procés de transformació de l'SBiD en CRAI.  | X      | X      |                   |  |           |
| <b>1.4. Les relacions del Servei amb el CBUC</b>                                  |     |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |
| Relacions satisfactòries entre l'SBiD i el CBUC.                                  | X   | X   | Manca d'assessorament per part del CBUC en el procés de transformació de l'SBiD en CRAI.              | X   |     | El CBUC hauria de preveure la transformació dels serveis bibliotecaris en CRAI.  | X      |        |                   |  |           |
| <b>2. Eixos bàsics d'actuació</b>   |     |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |
| <b>2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge</b>                       |     |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |
| Marc normatiu i estratègic adequat per fomentar la docència i l'autoaprenentatge. | X   |     | Poques competències pròpies de la Biblioteca del Campus Sescelades.                                   |     | X   | Continuar desenvolupant els marcs normatius, estratègics i projectes pilot per millorar l'adaptació de l'SBiD a l'EEES.  | X      | X      |                   |  |           |
| Suficiència i adequació de bibliografia bàsica.                                   |     | X   | Inexistència d'una política definida per a l'adquisició de fons bibliogràfic per a nous ensenyaments. | X   |     | Garantir que els nous ensenyaments tinguin un apartat destinat a l'adquisició de bibliografia, si cal.   | X      | X      |                   |  |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA |  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|--|-----|-----|--------------------|--|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |  |     |     |                    |  |     |     | Intern            | Extern |           |
| Nova web de la biblioteca redissenyada i de fàcil accés per millorar la docència i l'autoaprenentatge.  | X   | X   |  |     |     |                    |  |     |     |                   |        |           |
| Predisposició del personal de l'SBiD per col·laborar amb la docència.   | X   |     |  |     |     |                    |  |     |     |                   |        |           |
| Adequades infraestructures de TIC per afrontar els reptes de l'EEES: connexió sense fil a internet de banda ampla, préstec de portàtils, etc. | X   | X   |  |     |     |                    |  |     |     |                   |        |           |
| Accés des de qualsevol lloc als recursos docents per mitjà de la URV.net.   | X   |     |  |     |     |                    |  |     |     |                   |        |           |
|   |     |     | Preponderància dels mecanismes informals sobre els formals en la relació entre docents i personal de l'SBiD.                                   | X   | X   |                    | Fomentar l'ús de mecanismes formals entre docents i personal de l'SBiD en l'àrea de docència i autoaprenentatge. | X   | X   |                   |        |           |
| Els mecanismes per les adquisicions de fons recomanats pel professorat.   |     | X   | No tot el professorat col·labora amb l'SBiD aportant puntualment la bibliografia de les seves assignatures.                                    | X   | X   |                    | Revisar-ne les raons.  | X   | X   |                   |        |           |
|   |     |     | Insuficient grau de coneixement i utilització dels mecanismes de sol·licitud d'adquisició de bibliografia per part d'estudiants i professorat. |     | X   |                    | Revisar-ne les raons.  | X   | X   |                   |        |           |
| <b>2.2. En relació amb la recerca</b>   |     |     |  |     |     |                    |  |     |     |                   |        |           |
| Satisfacció dels usuaris respecte dels serveis que l'SBiD presta a la recerca (préstec interbibliotecari, entre altres).                      | X   | X   | No hi ha una política d'adquisició de documents destinats a la recerca.  | X   | X   |                    | Establir una política d'adquisicions dirigida a les línies prioritàries de recerca.                              | X   | X   |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|--|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |  |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Accés als recursos electrònics de la Biblioteca per Internet a través de la URV.net. | X   | X   |  |     |     | Consolidar i millorar la xarxa URV.net amb la certificació digital.   | X   |     |                   |        |           |
| Existència de préstec in situ entre les universitats catalanes.                      | X   | X   |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Manquen mecanismes formals de relació amb el PDI pel que fa a la recerca.                        | X   | X   | Potenciar els aspectes de la recerca en els mecanismes formals de relació entre els investigadors i el personal de l'SBID.                            | X   | X   |                   |        |           |
| Accés a la biblioteca digital i a tots els seus recursos a través del CBUC.          | X   |     |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Suficiència i adequació del fons per a la investigació.                              | X   |     |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Insuficient utilització dels mecanismes de circulació d'informació científica.                   | X   |     | Potenciar l'ús dels canals de circulació de informació científica per part dels investigadors de la URV.  | X   |     |                   |        |           |
| <b>2.3. En relació amb la biblioteca digital i l'ús de les TIC</b>                   |     |     |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| La Biblioteca Digital és un dels objectius prioritaris de l'SBID.                    | X   | X   | Necessitat de reforçar l'impuls i l'orientació de la Biblioteca Digital amb caràcter estratègic. | X   |     | Definició del caràcter estratègic de la Biblioteca Digital dins de l'SBID.  | X   |     |                   |        |           |
| Desenvolupament adequat en qualitat i quantitat de la Biblioteca Digital.            | X   | X   | Baixa incorporació de literatura grisa en la Biblioteca Digital.                                 | X   |     | Adherir-se al RECERCAT per potenciar la incorporació de literatura grisa a la Biblioteca Digital i facilitar-ne la difusió, tant interna com externa. | X   |     |                   |        |           |
| Existència de serveis consorciats amb el CBUC.                                       | X   | X   |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Desenvolupament de la Biblioteca Digital a través del CBUC.                          |     | X   |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Disponibilitat de consulta de la Biblioteca Digital i altres recursos docents des de fora de l'SBiD, a qualsevol lloc amb accés a Internet via URV.net, i en qualsevol moment. | X   | X   | Nivell d'utilització de la Biblioteca Digital millorable, amb especial èmfasi en la docència.   | X   |     | Accions de foment de l'ús de la Biblioteca Digital en els àmbits docents i de recerca:<br>Proposar la creació d'una assignatura relacionada amb les tècniques d'accés al coneixement d'última generació per tal de potenciar l'autoaprenentatge, i proposar dins del Pla de Formació del PDI cursos d'obtenció d'informació bibliogràfica mitjançant l'ús de les noves tecnologies. | X   | X   |                   |        |           |
|  | X   | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Adequació de les infraestructures TIC per a l'ús i accés a la Biblioteca Digital.  | X   |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Increment dels serveis que l'SBiD presta a través de la xarxa.   |     | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Ús dels recursos inclosos en la Biblioteca Digital.  |     | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Desigual grau de desenvolupament de les TIC en els diferents Campus i Centres de la Universitat.  |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Limitacions en els endolls per als ordinadors portàtils, propis o prestats, en gran part dels llocs de la biblioteca.                                 |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
| <b>2.4. En relació amb la cooperació i la innovació</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Existència de projectes d'innovació docent basats en l'EEEES liderats per l'SBiD (TACUG).  | X   | X   | Col·laboració millorable amb altres serveis de la Universitat i amb altres institucions per al foment de la innovació (i la transformació de l'SBiD). | X   | X   | Establir estratègies per millorar la col·laboració amb altres serveis de la URV i amb altres institucions.  | X   | X   |                   |        |           |
|  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Cultura de la innovació no prou arrelada dins de l'SBiD.  | X   |     | Potenciar i consolidar els projectes d'innovació liderats per l'SBiD (o estades de formació en altres biblioteques).  | X   | (X) |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|---|-----|-----|--|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |   |     |     |  |     |     | Intern            | Extern |           |
|   |     |     | Manca de participació en projectes d'innovació d'àmbit europeu i internacional. | X   |     | Potenciar la participació en projectes d'innovació d'àmbit espanyol, europeu i internacional.  | X   |     |                   |        |           |
| Col·laboració amb REBIUN.   | X   | X   |   |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| <b>3. Organització, gestió i processos</b>  |     |     |   |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| <b>3.1. Organització de l'SBiD</b>  |     |     |   |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| L'organització de l'SBiD està documentada, és escient i operativa, adequada per a la situació actual. | X   | X   |   |     |     | Adaptar l'organització de l'SBiD al procés de transformació de la biblioteca en CRAI amb noves figures laborals, nous perfils laborals i canvis en l'organigrama actual.<br>(Establir perfils temàtics de bibliotecaris de referència) | X   | (X) |                   |        |           |
| Flexibilitat i adaptabilitat de l'organització i del personal.  | X   | X   | Estructura insuficientment àgil per a la incorporació d'innovacions i millores. |     | X   |  |     |     |                   |        |           |
| Autonomia de les unitats per realitzar les seves funcions amb eficàcia.                               | X   | X   |   |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| Valoració positiva del treball i l'atenció de l'SBiD.   |     | X   |   |     |     |  |     |     |                   |        |           |
|   |     |     |   |     |     | Definir una organització integradora i única per a les biblioteques de campus.   |     |     | X                 |        |           |
|   |     |     | Els responsables d'alguns processos no estan definits.                          | X   |     | Definir els responsables de tots els processos de l'SBiD.  | X   | X   |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI    | CAE    | Nivell de decisió |  | PRIORITAT |
|--|-----|-----|---|-----|-----|--|--------|--------|-------------------|--|-----------|
|  |     |     |   |     |     |  | Intern | Extern |                   |  |           |
| <b>3.2. Processos de l'SBID</b>  |     |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |
| Els principals processos de l'SBID estan identificats i són coneguts per tot el personal.                              | X   | X   | La tasca de documentació dels processos està tot just iniciada.   | X   |     | Documentar adequadament els processos de l'SBID.   | X      | X      |                   |  |           |
|  |     |     | No es disposa d'indicadors d'eficàcia i eficiència, tot i que s'hi està treballant.                             | X   | X   | Definir i aplicar indicadors d'eficàcia i eficiència per als principals processos de l'SBID.   | X      | X      |                   |  |           |
|  |     |     |   |     |     | Utilitzar els indicadors d'eficàcia i eficiència en els processos de presa de decisions enfocats a la millora de l'SBID.   | X      | X      |                   |  |           |
| Els processos de l'SBID són adaptables i van recollint les necessitats, els suggeriments i les peticions dels usuaris. | X   |     | Manca un mapa de processos de l'SBID.   | X   |     | Elaborar un mapa de processos orientat a un CRAI.  | X      |        |                   |  |           |
| <b>3.3. Gestió de la participació i la comunicació</b>   |     |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |
| La representació de tots els col·lectius de la comunitat universitària en les comissions d'usuaris.                    | X   | X   | Baixa participació dels estudiants en les comissions d'usuaris.   | X   | X   | Fer difusió selectiva (només als alumnes) per promoure la participació en les comissions i per aconseguir que els estudiants les vegin com un dels canals de participació activa en les decisions de l'SBID. | X      | X      |                   |  |           |
| Mecanismes de comunicació instituits i, en general, eficients.   |     | X   | Encara que hi ha diversos canals de comunicació establerts, no asseguren la realimentació per part de l'usuari. | X   |     | Exploitar altres mecanismes de comunicació (a més a més de les enquestes, bústia de suggeriments,...) per obtenir més realimentació dels usuaris.<br>(Augmentar visibilitat comissió usuaris)                | X      | (X)    |                   |  |           |
| L'execució per part de l'SBID dels acords presos per les comissions d'usuaris.   | X   |     |   |     |     |  |        |        |                   |  |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Elaboració d'una carta de serveis.   |     | X   |   |     |     | Implementar la figura del bibliotecari virtual per tal que l'alumne tingui una altra eina de comunicació immediata i pugui consultar qualsevol dubte durant els horaris d'obertura de les biblioteques. | X   |     |                   |        |           |
| <b>4. L'assegurament de la qualitat</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| <b>4.1. Estructura i organització</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Establiment d'uns objectius anuals derivats del Pla de Millora i dels acords presos per la Comissió d'Usuaris de l'SBiD. | X   | X   |   |     |     | Elaborar un nou pla estratègic, específic de l'SBiD, perquè l'actual expira el 31/12/06, que permeti orientar l'actuació de l'SBiD en els propers anys.   | X   |     |                   |        |           |
| Existència d'un Consell Tècnic i de grups de millora/treball que vetllen per l'assegurament i la millora de la qualitat. | X   | X   | Manca una unitat de qualitat de l'SBiD.   | X   |     | Crear una unitat de qualitat de l'SBiD.   | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     | Manca participació d'alguns agents de la comunitat universitària representats en la Comissió d'Usuaris de l'SBiD. | X   |     | Buscar formes alternatives per incentivar la participació de tots els agents de la comunitat universitària.   | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     | Inexistència d'un sistema formal i estable d'assegurament de la qualitat a l'SBiD.                                |     | X   | Coordinar i documentar totes les accions que ja es duen a terme (revisió i definició anual d'objectius, decisions comissió d'usuaris, i informes grups de millora i consell tècnic).                    |     | X   |                   |        |           |
| <b>4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Existència del Pla de Millora i del Pla de Millora Revisat.  | X   | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   |   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   |   | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|--|---|-----|-----|--|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |  |   |     |     |  |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Elaboració d'un Pla de Millora per part d'un grup de treball.  | X   | X   | Inexistència d'una unitat de qualitat de l'SBiD.   | X |     |     | Crear una unitat de qualitat de l'SBiD.  | X |     |     |                   |        |           |
| Existència de mecanismes formals de seguiment del Pla de Millora.  | X   | X   |  |   |     |     | Crear eines que facilitin el seguiment del Pla de Millora, l'aplicació i la posterior avaluació.   | X |     |     |                   |        |           |
| Implicació de tot el personal de l'SBiD en el desenvolupament del Pla de Millora Revisat. (Conscienciació de la importància d'establir sistemes d'assegurament de la qualitat) | X   | (X) | Manca d'implicació de tot l'SBiD en l'avaluació del Pla de Millora.  | X | X   |     | Participar tot l'SBiD en els diferents processos que comporta el Pla de Millora, incloent-hi l'avaluació.  | X | X   |     |                   |        |           |
| <b>4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris</b>  |     |     |  |   |     |     |  |   |     |     |                   |        |           |
| Realització periòdica d'enquestes de satisfacció d'usuaris.  | X   | X   | Les enquestes es realitzen encara en paper, fet que comporta una gran feina a l'hora d'entrar les dades. Aquest punt es modificarà previsiblement en un futur molt proper. | X |     |     | Informatitzar el sistema d'enquestes, que reduirà considerablement la tasca de recollida de dades.   | X |     |     |                   |        |           |
| Les Comissions d'usuaris funcionen com a receptors de suggeriments o reclamacions.   |     | X   |  |   |     |     | Incorporar-hi mecanismes per mesurar el grau de satisfacció dels estudiants amb aspectes docents concrets específicament relacionats amb les assignatures que cursen (planificació i recursos de les aules virtuals, suficiència, actualització i adequació dels objectius formatius de la bibliografia recomanada,...). |   | X   |     |                   |        |           |
|  |     |     |  |   |     |     | Implementar mecanismes de mesura de la satisfacció del personal de l'SBiD.   |   | X   |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|--|-----|-----|--|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |  |     |     |  |     |     | Intern            | Extern |           |
| Mecanismes adequats per conèixer la satisfacció dels usuaris.                                   | X   |     | Inexistència d'informes periòdics que recullin els resultats de l'estudi dels suggeriments/queixes dels usuaris.   | X   | X   | Elaborar un document periòdic que reculli les solucions emprades per cada biblioteca de centre/campus per resoldre els suggeriments i les reclamacions que s'hagin adreçat o bé a la seva bústia o bé d'una manera informal, amb la finalitat d'unificar les respostes i les solucions.                      | X   | X   |                   |        |           |
| Implicació de l'SBiD en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes anteriors. | X   |     |  |     |     | Informatitzar tots els mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris, la qual cosa en facilitarà la gestió. (Establir procediments formals per incorporar els resultats de l'enquesta de satisfacció d'usuaris als procediments de l'SBiD, integrant-los en el sistema d'assegurament de la qualitat). | X   | (X) |                   |        |           |
| Implicació suficient dels altres agents de la comunitat universitària.                          | X   |     |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| <b>5. Recursos</b>  |     |     |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| <b>5.1. Personal</b>  |     |     |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| Plantilla de l'SBiD molt professionalitzada i qualificada.                                      | X   | X   | Percentatge inferior de personal tècnic i percentatge superior de becaris al que tenen les universitats catalanes de mida mitjana i característiques semblants a la URV. | X   | X   | Fer arribar les propostes de l'SBiD als òrgans de govern de la URV encarregats d'elaborar el nou Pla director del PAS.   | X   | X   |                   |        |           |
| Alt nivell de motivació del personal i d'identificació amb la feina, amb l'SBiD i amb la URV.   |     | X   |  |     |     | Millorar la ratio personal tècnic/becaris per dissenyar un pla de futur que vagi més enllà d'un increment numèric de persones.   |     | X   |                   |        |           |
| Bones relacions interpersonals i amb les direccions de les biblioteques.                        |     | X   |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |
| Organigrama definit i ben conegut pel personal.   | X   |     |  |     |     |  |     |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|--|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|  |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Perfils professionals definits i implementats.   | X   | X   | Manca de definició dels nous perfils professionals amb relació a les noves necessitats de l'SBiD.   | X   |     | Definir els nous perfils professionals d'acord, primordialment, amb els objectius i els serveis que es plantegen en una biblioteca que esdevé un CRAI.                        | X   | X   |                   |        |           |
| Existència d'un pla de formació per a l'SBiD ja consolidat.  | X   |     | Aspectes de formació del personal que caldria millorar, com ara la impossibilitat d'assistir a cursos durant la seva jornada laboral per al personal que treballa en horari de tarda o en cap de setmana; també caldria millorar la formació del personal referent a la transformació de la biblioteca en CRAI. | X   | X   | Millorar la formació que arriba a tot el personal, permetent que sigui accessible per a tots els horaris de treball i per a totes les categories laborals incloses en l'SBiD. | X   | X   |                   |        |           |
|  |     |     | Inexistència d'una avaluació periòdica —fiable i objectiva— del personal de l'SBiD i de tot el PAS de la URV.   | X   | X   | Aplicar les normatives de promoció i de productivitat, aprovades recentment, al personal de l'SBiD.   | X   | (X) |                   |        |           |
|  |     |     | Política de personal que no es percep com clara i àgil per part dels treballadors de l'SBiD.  | X   | X   | (fer avaluació acompanyada d'una política d'incentius, reconeixement o desenvolupament professional)  |     |     |                   |        |           |
|  |     |     | Insuficient dotació de personal informàtic de suport a l'SBiD.  | X   |     | Definir responsabilitats i millorar el suport dels diversos tipus de personal informàtic a l'SBiD.  | X   | X   |                   |        |           |
| <b>5.2. Instal·lacions</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Noves instal·lacions dissenyades específicament per a biblioteca, funcionals, ergonòmiques, pensades per a persones amb discapacitat, amb un manteniment ja establert i amb plans de seguretat i evacuació fixats i coneguts pels usuaris. | X   | X   | Manca d'ergonomia d'alguns dels espais de treball del personal en les noves instal·lacions de biblioteques.   | X   |     | Estudiar els canvis necessaris per aconseguir la millora de la funcionalitat i l'ergonomia dels espais de treball del personal que tenen algunes deficiències.                | X   |     |                   |        |           |
| Instal·lacions d'ús general dels estudiants molt adequades (amplitud, suficiència, confort i condicions ambientals, excepte el control tèrmic).  |     | X   | Control tèrmic millorable en alguns centres.  |     | X   |   |     |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA   | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|--|-----|-----|--|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |  |     |     |  |     |     | Intern            | Extern |           |
| Servei de préstec de portàtils a totes les biblioteques de la URV.                        | X   |     |  |     |     | En biblioteques on no hi ha sales d'ús comú, permetre d'alguna manera l'ús dels portàtils a les sales d'usuaris del centre/facultat.   |     | X   |                   |        |           |
| Participació en el programa de la URV de renovació dels equipaments informàtics obsolets. | X   |     |  |     |     | Continuar la participació en programes de renovació dels equipaments informàtics obsolets.   | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     | Organització d'espais d'ús comú encara insuficients, encara que amb millores significatives.   |     | X   | Prioritzar l'organització d'espais d'ús comú per adaptar-se a la metodologia del sistema europeu de crèdits en el procés de transformació en CRAI.   |     | X   |                   |        |           |
|   |     |     |  |     |     | Millorar el manteniment de les fotocopiadores, permetre la multicòpia i la impressió en A3, i instal·lar Autocad.  |     | X   |                   |        |           |
| Amplia cobertura de la xarxa Wi-Fi.   |     | X   | Nombre insuficient d'endolls en els punts de lectura.  |     | X   | Reforçar el número de connexions elèctriques a les taules per poder utilitzar els ordinadors portàtils propis dels usuaris, a més de disminuir l'ús de les bateries recarregables en els de préstec. |     | X   |                   |        |           |
|   |     |     |  |     |     | Ampliar els horaris d'obertura en centres com ara la biblioteca de Turisme i Oci.  |     |     |                   |        |           |
|   |     |     | El programa de gestió de la informació utilitzat en el quinquenni avaluat no és capaç de respondre òptimament a les necessitats del personal i dels usuaris. | X   |     | Finalitzar el procés de canvi del sistema de gestió per poder respondre millor a les necessitats dels usuaris i a les tasques internes que realitza el personal de l'SBID.                           | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     |  |     |     | Establir mecanismes formals de detecció de necessitats de noves tecnologies.   |     | X   |                   |        |           |
|   |     |     |  |     |     | Continuar amb la política d'adquisicions centralitzada, manteniment i renovació de l'equipament informàtic.  |     | X   |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| <b>5.3. Fons</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Processos de decisió coneguts referents a l'adquisició de fons.   | X   |     | Es constaten certs desequilibris en determinades àrees temàtiques que no han disposat històricament de pressupost o que desconeixen les necessitats dels usuaris, i en algunes noves titulacions. |     | X   | Articular i desenvolupar una política general d'adquisicions i desenvolupament de les col·leccions, que amplii la relacionada específicament amb la bibliografia recomanada, i abasti totes les àrees, col·leccions i suports (paper, digital i altres), amb una actitud més proactiva del professorat. |     | X   |                   |        |           |
| Elecció del subministrador més adequat per a l'adquisició del fons.   | X   |     |   |     |     | Millorar el sistema informàtic de gestió de la compra de documents.   | X   |     |                   |        |           |
| Informació digital que cobreix de manera adequada totes les àrees de coneixement.   | X   | X   |   |     |     | Reforçar la importància de la política d'adquisicions en suport digital enfront al paper, i desenvolupar els processos de digitalització dels materials propis editats per la URV i reclamar un major grau de col·laboració del professorat per recopilar la producció acadèmica pròpia.                |     | X   |                   |        |           |
| Accés a la Biblioteca digital des de qualsevol punt connectat a la web de la URV.   |     | X   |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Col·lecció de publicacions periòdiques molt àmplia i adequada, lligada a les subscripcions adquirides de manera consorciada (i bona dotació de bases de dades). | X   | (X) |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Alt nivell de les adquisicions de la bibliografia bàsica recomanada pel professorat.  |     | X   | Només el 65,73% del professorat utilitza els recursos de què disposa per a l'adquisició de documents.   | X   |     | Buscar noves estratègies per aconseguir que més professors utilitzin els recursos de què disposa per a l'adquisició de documents.   | X   | X   |                   |        |           |
| Mecanismes de presa de decisions i procediments per a l'adquisició de documents valorats com a molt adequats, amb una gestió àgil.                              |     |     |   |     |     | Implantar mecanismes d'avaluació i utilització dels fons adquirits en funció de l'objectiu de la seva adquisició.   |     | X   |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES  | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|---|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |   |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
|   |     |     | Inexistència d'una política d'intercanvis formalitzada.                           | X   |     | Organitzar un sistema de publicacions amb altres institucions interessades, amb la col·laboració del Servei de Publicacions de la URV.  | X   |     |                   |        |           |
| <b>5.4. Pressupost</b>  |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Inversions de la URV en l'SBID creixents i adequades a les necessitats dels usuaris en les diverses partides pressupostàries i en els diversos suports. | X   | X   |   |     |     | Mantenir les condicions en què l'SBID ha participat darrerament en el programa de renovació de l'equipament informàtic obsolet d'accés públic.  | X   |     |                   |        |           |
| La despesa en adquisicions per usuari l'any 2005 és un 35,2% per sobre de la mitjana del sistema universitari català.                                   | X   |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Partida pressupostària adequada dedicada a les adquisicions cooperatives (accés lliure a tota la col·lecció del CBUC).                                  | X   | (X) |   |     |     | Mantenir i, si s'escau, ampliar els acords amb les altres universitats catalanes per tal d'incrementar la cooperació entre totes.   | X   |     |                   |        |           |
| <b>6. Resultats</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| <b>6.1. En relació amb la prestació de serveis i el volum d'activitat</b>   |     |     |   |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Increment dels recursos digitals gràcies a la política de cooperació amb el CBUC (accés àgil al CBUC).  | X   | (X) | Poca consulta de bases de dades.  | X   |     | Fer més difusió de les bases de dades per augmentar-ne l'ús.  | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     |   |     |     | Treballar conjuntament amb el professorat per tal que els recursos disponibles a les biblioteques incideixin més directament en els processos d'aprenentatge dels estudiants.   | X   |     |                   |        |           |
| Augment del nombre d'usuaris que assisteixen a les sessions de formació d'usuaris.  |     | X   | Formació d'usuaris no unificada ni institucionalitzada i amb escassa assistència. | X   | X   | Institucionalitzar una política de formació d'usuaris que intenti fomentar l'assistència dels estudiants amb incentius com ara l'obtenció de crèdits. L'objectiu final és, entre altres, potenciar l'ús dels recursos digitals. | X   | X   |                   |        |           |

| PUNTS FORTS  | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI    | CAE    | Nivell de decisió |  | PRIORITAT |
|--|-----|-----|--|-----|-----|---|--------|--------|-------------------|--|-----------|
|  |     |     |  |     |     |   | Intern | Extern |                   |  |           |
| Increment pressupostari per part de la institució pel que fa a les inversions per aquests recursos.                  | X   |     |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Increment en el nombre de préstecs, superior al del conjunt del SUC.   |     | X   |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Increment en les adquisicions de monografies en paper en els últims anys.  |     | X   |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Bon nivell de revistes científiques.   |     | X   |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Oferta de nous serveis com el préstec d'ordinadors portàtils, xarxa sense fils, renovacions a través de la web, etc. | X   |     |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| <b>6.2. En relació amb la satisfacció dels usuaris i del personal del Servei</b>                                     |     |     |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Valoració global de l'SBID molt positiva per part dels usuaris.  | X   | X   |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
| Existència de mecanismes per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris.   | X   |     |  |     |     |   |        |        |                   |  |           |
|  |     |     | Baix nivell de resposta del PDI a l'enquesta de satisfacció d'usuaris.                                       |     | X   | Potenciar la realització d'enquestes de satisfacció d'usuaris i millorar-ne el nivell de resposta.  |        | X      |                   |  |           |
| Satisfacció respecte a la disponibilitat del fons (i amb el personal de l'SBID) per part dels usuaris.               | X   | (X) | Certa insatisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat de fons prestats al professorat.                      |     | X   | Revisar normativa.  |        | X      |                   |  |           |
| Implicació del personal en l'SBID.   | X   |     | Percepció d'escassa formació específica del personal per afrontar els canvis que arribaran de cara a l'EEEE. | X   |     | Implementar i desenvolupar un nou pla de formació especialitzada per tal que el personal pugui adequar-se al nou marc de biblioteca impulsada per l'EEEE. | X      |        |                   |  |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA  | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|--|-----|-----|---|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |  |     |     |   |     |     | Intern            | Extern |           |
| Bon nivell de satisfacció amb les instal·lacions i serveis, especialment en les biblioteques de campus.   |     | X   | Servei de fotocòpies.  |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
| Bon nivell de satisfacció del personal amb les instal·lacions, l'organització interna i la qualificació del personal.   |     | X   | El personal manifesta un cert sentiment d'insuficient valoració i reconeixement institucional a la seva feina.     |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
| <b>6.3. En relació amb l'eficiència en la prestació del servei</b>  |     |     |  |     |     |   |     |     |                   |        |           |
| Inversió en el procés de transformació de l'SBID.   | X   |     | Pressupost insuficient dedicat al personal per tal de fer front als nous reptes.                                   | X   |     | Seguir incrementant el pressupost dedicat al personal, així com la quantitat de personal, sense que això impliqui una reducció del pressupost dedicat a les adquisicions.                             | X   |     |                   |        |           |
| Disponibilitat de recursos digitals mercès a la participació de la URV en l'anomenada Biblioteca digital de Catalunya i a l'increment de pressupost que la URV dedica a aquests recursos. | X   |     | Percentatge del pressupost destinat a l'adquisició de recursos electrònics una mica inferior a la mitjana del SUC. |     | X   |   |     |     |                   |        |           |
| Disponibilitat de serveis adreçats a resoldre les necessitats dels usuaris.   | X   |     | Alguns dels serveis que ofereix l'SBID són poc utilitzats.   | X   |     | Fomentar l'ús dels serveis que ofereix l'SBID mitjançant estratègies de col·laboració amb els docents, campanyes innovadores, formació d'usuaris, etc.  | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     |  |     |     | Continuar el procés de transformació de l'SBID en un CRAI, amb la implicació d'altres serveis de la Universitat, la qual cosa potenciarà sens dubte la utilització dels recursos i serveis de l'SBID. | X   |     |                   |        |           |
|   |     |     | Absència d'un procés sistemàtic i automatitzat de recollida de dades.  |     | X   | Definir un indicador que tingui en compte tant les entrades físiques com les entrades virtuals a l'SBID i que permeti valorar de manera conjunta l'accés a l'SBID.                                    | X   |     |                   |        |           |

| PUNTS FORTS   | CAI | CAE | PUNTS FEBLES   | CAI | CAE | ACCIONS DE MILLORA | CAI | CAE | Nivell de decisió |        | PRIORITAT |
|---|-----|-----|--|-----|-----|--------------------|-----|-----|-------------------|--------|-----------|
|   |     |     |  |     |     |                    |     |     | Intern            | Extern |           |
|   |     |     | Absència d'indicadors referents a l'ús dels serveis.                     |     | X   |                    |     |     |                   |        |           |
| Nombre d'usuaris potencials per treballador significativament menor a la mitjana del SUC.     |     | X   |  |     |     |                    |     |     |                   |        |           |
| Nombre d'usuaris potencials per punt de lectura significativament menor a la mitjana del SUC. |     | X   | Nombre d'usuaris potencials per ordinador inferior a la mitjana del SUC. |     | X   |                    |     |     |                   |        |           |
| Superfície per usuari potencial significativament superior a la mitjana del SUC.              |     | X   |  |     |     |                    |     |     |                   |        |           |