



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

Informe d'avaluació intern

Biblioteca Universitat Abat Oliba CEU



*Universitat
Abat Oliba CEU*

0. El procés d'avaluació interna

En resum:

És positiu el procés d'avaluació interna del SB?

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

Indicadors:

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

0. El procés d'avaluació interna

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Actes de les sessions del CAI
- Documentació corresponent a: calendari de l'avaluació interna, composició del CAI, comunicacions amb els membres del CAI, peticions d'informació, convocatòries de reunions, etc.

2. Canvis significatius en relació amb el procés d'avaluació anterior

Aquest és el primer procés d'avaluació en el que participa la Biblioteca de la UAO.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

El punt 0.3. s'ha deixat en blanc perquè la UAO no disposa de cap unitat tècnica d'avaluació que ens hagi pogut donar el seu suport en tot el procés d'avaluació interna.

Valorem molt positivament la participació dels professors i alumnes integrants del CAI així com les seves interessants aportacions en aquest informe.

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

El procés d'avaluació que hem dut a terme ens ha permès:

- Replantar el funcionament/rendiment de determinats aspectes/serveis de la Biblioteca que no havíem tingut en compte.
- Detectar, a través de les enquestes de satisfacció, punts forts i punts febles que desconexíem.
- Conèixer la nostra posició en relació a la resta de biblioteques universitàries catalanes.
- Transmetre a la comunitat universitària la importància del servei de Biblioteca en nou model d'aprenentatge i de docència que exigeix l'EEES.

Per altra banda:

- Ens ha "forçat" a dur a terme accions i a elaborar documentació que teníem plantejades feia temps però que encara no havíem trobat el moment de fer (enquestes, normativa, recollida de dades, memòries, etc.).

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

- El temps de què hem disposat per dur a terme el procés d'avaluació ha estat molt curt (4 mesos).
- El procés d'avaluació ha coincidit amb un moment delicat per a la Biblioteca que està comportant un gran volum de feina: sortida del catàleg de la BUB i canvi del sistema de gestió local.
- El nombre de personal bibliotecari disponible per realitzar el procés és molt limitat (una sola persona amb el suport puntual d'una segona).
- Primera experiència d'avaluació que es porta a terme a la Biblioteca la qual cosa ha comportat cert desconeixement i desconcert inicial, per part del personal encarregat de realitzar l'informe, de la metodologia a seguir i manca de comunicació i col·laboració amb les altres universitats participants.
- Manca d'una recollida sistemàtica de dades sobre l'activitat i els serveis de la biblioteca: no disposem de dades que ens permetin dibuixar la perspectiva evolutiva de la Biblioteca.
- Baixa participació de la comunitat universitària en el procés d'avaluació (especialment durant el període de realització de les enquestes de satisfacció).
- Dificultat per organitzar les reunions amb el CAI degut a la seva coincidència amb el període d'avaluació.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Establir una metodologia de recollida sistemàtica de dades sobre totes aquelles activitats i serveis que es desenvolupen a la Biblioteca. De les dades recollides se n'han de derivar una sèrie d'indicadors que serviran per mesurar el grau d'eficiència del servei de Biblioteca (en el present informe no disposàvem de totes les dades necessàries per mesurar-lo),

1. La biblioteca dins la universitat

1.1. El marc normatiu

En resum:

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

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

Indicadors:

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

1. La biblioteca dins la universitat

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Llei 20/2003, de 4 de juliol, de Reconeixement de la Universitat Abat Oliba CEU
- Normes d'Organització i Funcionament de la UAO (equivalent als Estatuts) (Decret 167/2004)
- Guia/normativa disponible a la vitrina de Biblioteca (No actualitzada des de curs 2004-2005)
- Normativa disponible a la web de Biblioteca (Vigent fins a l'aprovació del Reglament)
- Reglament de la Biblioteca (A data 26 de juny 2005, està pendent d'aprovació)
- Carta de serveis [http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Carta de Serveis.pdf](http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Carta%20de%20Serveis.pdf)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- La creació de la Universitat Abat Oliba CEU ha representat un repte decisiu per a la Biblioteca ja que ens ha obligat a desenvolupar un marc normatiu del què aquesta no disposava quan era un Centre Adscrit a la Universitat de Barcelona i que contemplés serveis endegats o dinamitzats aquests darrers anys.
- Des de la FUSP-CEU (entitat promotora de la UAO amb universitats a Madrid i València), hi ha hagut darrerament un fort interès en el funcionament coordinat de les tres biblioteques universitàries (USP, UCH, UAO). Per aquest motiu, l'actual Reglament, que encara es troba pendent d'aprovació, és resultat de la posada en comú dels reglaments de les tres universitats.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

- Tot i que considerem que el marc normatiu sovint ha estat desconegut per part dels usuaris, ja sigui per la deixadesa dels usuaris o bé per què no s'ha difós adequadament, també creiem que contemplava i recollia correctament els aspectes principals de la Biblioteca. Amb el canvi experimentat, tant per factors externs (EEES, irrupció TIC) com interns (canvi de titularitat de la Universitat), cal replantejar-se els serveis oferts i la manera com els oferim així com la normativa que els regula.

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

- Les dimensions relativament petites de la Universitat faciliten el procés d'aprovació de nous reglaments i normatives adaptats a l'entorn canviant.
- Formar part d'una institució més gran (FUSP-CEU) ens permet treballar conjuntament per adaptar altres normatives a la nostra realitat.

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

- Els usuaris no acostumen a consultar la normativa que regula el servei de Biblioteca.
- Descontent, per part d'alguns usuaris, envers la normativa vigent (condicions préstec, sancions,...)
- Manca d'una normativa específica a la Universitat sobre propietat intel·lectual i protecció de dades la qual cosa provoca desconcert, tant entre els usuaris com entre els bibliotecaris, sobre el marc legal en el que ens podem moure.
- Manca de coneixement, dintre de la Universitat, del nou model de biblioteca universitària com a CRAI i de l'evolució que, la major part de biblioteques universitàries, estan experimentant envers aquest model.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Facilitar l'accés i la consulta al Reglament i a la Carta de Servis de la Biblioteca fent que tinguin la màxima difusió possible i siguin prou coneguts pels usuaris.
- Fer un seguiment tant de les necessitats canviants dels usuaris com del seu grau de satisfacció envers els serveis de Biblioteca. Revisar periòdicament la normativa vigent per detectar si cal fer alguna modificació per adaptar-la a les noves necessitats.
- Elaborar una normativa específica a la Universitat sobre propietat intel·lectual i protecció de dades.
- Difondre, dintre de la Universitat, el nou del nou model de biblioteca universitària com a CRAI per tal que els òrgans de govern siguin conscients de la necessitat d'anar evolucionant cap a aquest model.

1. La biblioteca dins la universitat

1.2. La planificació estratègica

En resum:

És adequat el pla estratègic del SB?

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

Indicadors:

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

1.2. La planificació estratègica

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Planificació estratègica de les Universitats CEU (2005-2006)
- Cal partir de la base que la Biblioteca, a data d'avui, no disposa d'un pla estratègic a l'ús. El que més s'aproxima és un document elaborat per la Biblioteca, al gener del 2006, on es recullen els punts febles i les **accions de millora** i que s'inclou en aquest apartat com a evidència aportada.
- Planificació estratègica elaborada pel Vicerectorat de Recerca i Serveis Universitaris – Apartat Biblioteca
- Actes de la Junta de Govern de la UAO

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

La Biblioteca sempre ha treballat prenent com a punt de partida uns objectius a curt termini en funció de les necessitats del moment. El fet d'haver elaborat un document com el que s'adjunta com a evidència ja representa un avenç important de cara a elaborar un Pla Estratègic més detallat i operatiu (objectius estratègics, accions a mig/llarg termini, temporalització i distribució de realització dels objectius, establiment de responsabilitats).

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

- No s'inclouen comentaris

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

Disposar d'un document (Accions de millora) que ens servirà com a base per a elaborar el pla estratègic de la Biblioteca.

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

- Desconeixement de les metes i objectius generals de la Universitat degut a la manca del pla estratègic de la UAO.
- L'única evidència de les línies d'actuació de la Universitat la constitueixen les actes de les Juntes de Govern accessibles a través del CampusNet (Intranet de la UAO) però que no són consultades amb freqüència des de la Biblioteca.

- Manca d'un pla estratègic com a eina de gestió de la Biblioteca

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Establir unes pautes de consulta periòdica de les actes de les Juntes de Govern com a única font, a data d'avui, per conèixer les línies organitzatives de la UAO.
- Elaboració del pla estratègic de la Biblioteca que contempli i reculli els objectius a assolir, especialment pel que fa als nous reptes que ens planteja l'EEES.



1. La biblioteca dins la universitat

1.3. Cap a la transformació del SB

En resum:

És adequada la posició del SB davant dels reptes de transformació per adaptar-se als requeriments que planteja l'Espai europeu d'educació superior?

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

Indicadors:

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

1.3. Cap a la transformació del SB

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Carta de serveis

http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Carta_de_Serveis.pdf

- Pàgina web de la Biblioteca – Apartat Serveis

<http://biblioteca.uao.es/cream/?page=11&lang=ca>

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

El canvi més significatiu en aquests darrers anys ha estat la creació de la Universitat Abat Oliba (juny 2003). Aquest fet ha comportat l'assumpció de nous reptes per part de la biblioteca. Ha deixat de ser la biblioteca d'un centre adscrit per passar a ser la biblioteca d'una universitat privada la qual haurà d'oferir un servei diferencial i de qualitat.

Cal matisar que tot i que encara queden dos anys d'adscripció a la Universitat de Barcelona, progressivament la Biblioteca s'hi ha anat desvinculant (eliminació dels registres bibliogràfics del catàleg de la BUB, gestió local amb un sistema propi i independent) i ha endegat un camí separat del que, fins ara, portava i que anava molt lligat al de la UB.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

La Biblioteca encara no s'ha marcat uns objectius per tal de realitzar la transformació cap al nou model de biblioteca universitària com a CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) per aquest motiu no s'han omplert els punts 1.3.1 i 1.3.6

Tot i això, el personal de la Biblioteca, gràcies a l'assistència a congressos, jornades, etc., és conscient de l'evolució que les biblioteques universitàries hauran d'experimentar per tal d'adaptar-se als reptes que planteja l'EEES i intenta anar integrant uns serveis que vagin encaminant a la biblioteca cap a aquest nou model.

Per altra banda, la Biblioteca disposa d'uns mitjans tècnics (ordinadors, escanners, fotocopiadors, impressores, lectors de DVDs, disqueteres, etc.) que el col·loquen en una situació favorable a l'hora d'iniciar la transformació cap a CRAI

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

- Durant aquests últims anys, la Biblioteca ha anat oferint nous serveis o habilitant nous espais la qual cosa incideix positivament en la seva transformació cap a CRAI, com ara: digitalització de material

docent, registre de publicacions del professorat, adequació de la Sala Multimèdia com a sala de treball en grup.

- La dotació de la Biblioteca s'ha millorat qualitativament, tot i això, la seva quantitat encara és escassa per donar resposta a les noves necessitats educatives i docents.
- S'està treballant en la posada en marxa d'un laboratori/aula d'autoaprenentatge d'idiomes dintre de la Sala Multimèdia.

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

Desconeixement, per part dels òrgans de govern de la UAO, del nou model de biblioteca universitària com a CRAI. En part, per què des de la Biblioteca no s'ha propiciat cap trobada amb aquests òrgans per comunicar-los la necessitat de què la Biblioteca de la UAO evolucioni en aquest sentit si volem adaptar-nos a les noves formes d'aprenentatge que ens planteja l'EEES.

- El fet de què la UAO no disposi d'un pla estratègic provoca que la Biblioteca no conegui les línies d'actuació generals de la Universitat i tampoc les mesures que per adaptar-se a l'EEES s'estiguin portant a terme a la Universitat. Aquest fet dificulta que la Biblioteca pugui endegar accions concretes per a evolucionar cap a CRAI.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Difondre, entre la comunitat universitària, el nou model de Biblioteca com a CRAI, és a dir, com "un entorn dinàmic en què s'integren tots els recursos que donen suport a l'aprenentatge i a la recerca en les universitats" (REBIUN 2003)
- Apostar fortament per les noves tecnologies i la biblioteca digital com a principal font d'informació per a l'aprenentatge i la recerca de la Universitat.
- Treballar conjuntament amb els Departament d'Informàtica de la UAO i amb altres serveis universitaris per tal d'integrar dintre de l'espai del futur CRAI serveis i recursos que abans es trobaven dispersos per la Universitat.
-
- En definitiva, posar en marxa nous serveis i planificar nous espais i equipaments que configurin la Biblioteca com un lloc físic on alumnes i professors puguin accedir a tots els serveis relacionats amb el procés d'aprenentatge. Per aconseguir-ho cal:
 - augmentar la dotació informàtica de la Biblioteca,
 - ampliar i consolidar l'oferta en formació d'usuaris,
 - modernitzar la infraestructura informàtica (WiFi, endolls per a portàtils),
 - apostar per la informació en format electrònic,
 - facilitar-hi l'accés des d'ordinadors de fora de la Universitat

1. La biblioteca dins la universitat

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

En resum:

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

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

Indicadors:

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

1.4. Les relacions del SB amb el CBUC

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Conveni marc per a la integració dels registres bibliogràfics del Catàleg de la Biblioteca de la Universitat Abat Oliba al Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (23 de gener de 2006)
- Objectius del CBUC per al 2006

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- El fet més destacat respecte les nostres relacions amb el CBUC és la signatura al gener d'enguany del Conveni per a la integració dels nostres registres bibliogràfics al CCUC.
- Fins el moment de signar aquest conveni, els fons de la Biblioteca ja estaven inclosos al CCUC però sota les sigles de la UB. A partir de la signatura, podem trobar-los identificats amb les nostres sigles (UAO).

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

- La causa d'haver deixat el punt 1.4.4 en blanc és que de moment només formem part del catàleg col·lectiu, no del CBUC i, per tant, no podem opinar sobre les prestacions d'aquest envers la biblioteca digital.

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

- El fet d'integrar els nostres fons al CCUC, com a institució independent, representa una innegable millora pel que fa a l'accessibilitat a la informació ja sigui a través del catàleg col·lectiu com a través del servei de préstec interbibliotecari.
- Actualment ens trobem en un procés de canvi de sistema automatitzat: de VTLS (Catmarc) a AMICUS (Marc21). De moment, no podem fer una migració automàtica dels registres per incompatibilitat de formats bibliogràfics. Si no hi estiguéssim dintre del CCUC no tindríem cap garantia de que tot el fons estigui localitzable (A AMICUS portem introduït un 10% del fons total)

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

- Encara estem limitats envers els serveis que ofereix el CBUC a les institucions consorciades (préstec in-situ, biblioteca digital, etc.), la qual cosa provoca un cert desconcert als nostres usuaris. Aquesta limitació però entra dintre del que estava previst: es va acordar amb el CBUC que el primer any després de la signatura del conveni d'integració participéssim només del Catàleg Col·lectiu. L'any següent s'estudiaria si volíem participar d'algun dels programes o serveis del CBUC ("Membre associat").

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Desenvolupar i potenciar la nostra integració al catàleg col·lectiu envers altres programes o serveis del CBUC (es considera especialment interessant poder disposar del servei de sumaris electrònics)



2. Eixos bàsics d'actuació

2.1. En relació amb la docència i l'autoaprenentatge

En resum:

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

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

Indicadors:

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

2. Eixos bàsics d'actuació

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Carta de serveis
([http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Carta de Serveis.pdf](http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Carta%20de%20Serveis.pdf))
- Procediment d'adquisicions de material bibliogràfic
(<http://biblioteca.uao.es/cream/?page=21>)
- Formulari de sol·licitud d'adquisicions
(<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Formulari%20adquisicions.doc>)
- Manual de procediment – Adquisicions bibliogràfiques (document d'ús intern)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Consolidació de les sessions introductòries sobre el funcionament de la Biblioteca per als estudiants de nou ingrés.
- Augment de la diversitat documental de la Biblioteca: revistes electròniques, material audiovisual, etc.
- Instal·lació i posada marxa d'un Aula Aranzadi
- Projecte d'instal·lació d'un aula d'autoaprenentatge d'idiomes dintre de la Biblioteca.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclouen comentaris

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

- El grau de satisfacció general dels usuaris envers el servei de Biblioteca és bastant positiu (Alumnes: 3,9 sobre 5 i PDI i PAS: 4,2 sobre 5)
- A través de reunions periòdiques amb el Vicerector de Recerca i Serveis Universitaris, la Biblioteca pot detectar noves necessitats docents i de recerca.

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

- El grau de satisfacció dels usuaris envers el fons bibliogràfic és bastant baix: troben a faltar alguns títols d'obres recomanades a les bibliografies de les assignatures i d'altres consideren que hi ha un baix nombre d'exemplars.
- Aquesta percepció negativa encara s'accentua més en el cas dels estudiants de Publicitat, Periodisme i Psicologia (estudis endegats el curs 2003-2004) ja que la dotació bibliogràfica en aquestes àrees es bastant més minsa que en els estudis que tradicionalment s'ha impartit (Dret, Economia i Administració d'Empreses)
- Una part del professorat no fa arribar les seves peticions bibliogràfiques a la Biblioteca la qual cosa repercuteix negativament en el grau de satisfacció dels usuaris envers el servei de Biblioteca.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Millorar i augmentar el fons bibliogràfic recomanat pel professorat, especialment, el de les noves titulacions.
- Aconseguir que tot el professorat faci arribar a la Biblioteca, a través dels Directors d'Estudis, les seves bibliografies recomanades per tal que es pugui procedir a la seva adquisició.
- Promoure els espais, recursos i serveis relacionats amb l'autoaprenentatge autònom de l'alumne (continguts docents, idiomes, recerca de feina, ofimàtica, etc.)



2. Eixos bàsics d'actuació

2.2. En relació amb la recerca

En resum:

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

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

Indicadors:

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

2.2. En relació amb la recerca

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Programes de Doctorat de la UAO
 1. Gestió d'Institucions Universitàries
(<http://www.uao.es/cream/?site=uao&page=60&idioma=ca>)
 2. Persona i Despersonalització a la Societat del Benestar
(<http://www.uao.es/cream/?site=uao&page=61&idioma=ca>)
- Màsters i postgraus
 1. Programa de Postgrau en Economia Solidària. Gestió d'empreses d'inserció (<http://www.uao.es/cream/?page=77&idioma=ca>)
- Projecte de Registre de Documents Docents (documents disponibles al CampusNet (intranet))

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Posada en marxa de diverses càtedres i línies de recerca a la UAO la qual cosa ha comportat una necessitat d'adquirir bibliografia especialitzada.
- Projecte de creació d'un "repositori institucional" que recopila els documents d'investigació o docència elaborats pel professorat i que és gestionat per la pròpia Biblioteca. (Es va posar en marxa fa un parell d'anys però necessita una reactivació ja que sembla haver-se aturat)

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

Els estudis de la UAO estan integrats dintre de la Facultat de Ciències Socials. De moment, no s'imparteix cap titulació "tecnològica" per tant el punt 2.2.7. s'ha deixat en blanc.

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

- Tot i que a través del CBUC encara no accedim a recursos d'informació digital, gràcies a la nostra pertinença a la Fundació Universitària San Pablo CEU tenim accés a un bon ventall de recursos (bases de dades i revistes electròniques, etc.) i a serveis documentals (préstec interbibliotecari) que són molt apreciats i utilitzats pels docents i pels investigadors.

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

- Manca de mecanismes formals per conèixer les necessitats bibliogràfiques i documentals derivades de l'activitat investigadora de la Universitat.
- Manca d'una programació estable de sessions de formació adreçades a docents i a investigadors sobre l'utilització de recursos i serveis bibliogràfics i documentals.
- Manca de consolidació del projecte d'especialització del personal de Biblioteca en àrees temàtiques.
- Aturada del projecte de "repositori institucional"

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Millorar la comunicació amb els responsables de les activitats de recerca de la Universitat per tal d'agilitar la detecció de les necessitats informatives que s'hi deriven (incloure responsables de recerca dintre de la Comissió de Biblioteca).
- Establir una programació de sessions de formació adreçades a docents i investigadors sobre l'utilització de recursos i serveis bibliogràfics i documentals.
- Consolidar el projecte de bibliotecaris temàtics.
- Impulsar el projecte de "repositori institucional" de tal manera que es pugui integrar amb un projecte similar que està portant a terme la Universidad San Pablo-CEU.



2. Eixos bàsics d'actuació

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

En resum:

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

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
☐	☒	☐	☐

Indicadors:

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

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

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Estadístiques d'ús de la pàgina web (s'han començat a comptabilitzar a partir del curs 2005-2006)
- Bases de Dades en línia (<http://biblioteca.uao.es/cream/?site=biblioteca&idioma=ca&page=8>)
- Publicacions electròniques (<http://biblioteca.uao.es/cream/?site=biblioteca&idioma=ca&page=9>)
- Catàlegs en línia (<http://biblioteca.uao.es/cream/?site=biblioteca&idioma=ca&page=7>)
- Pàgina inicial de LibriVision (OPAC)
[http://sorbil.ceu.es/LVbin/LibriVision/lv_search_form.html?lv_action=LV_Search_Form&SESSION_ID=1150195788_3990&HTML_SEARCH_TYPE=EXPERT&DB_ID\[0\]=47&](http://sorbil.ceu.es/LVbin/LibriVision/lv_search_form.html?lv_action=LV_Search_Form&SESSION_ID=1150195788_3990&HTML_SEARCH_TYPE=EXPERT&DB_ID[0]=47&)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Des del curs 2003-2004, moment de la creació de l'actual pàgina web, hem pogut unificar la manera d'accedir a tots els recursos d'informació digital (bases de dades, revistes electròniques, guies temàtiques, etc.)
- El fet de disposar de tots aquests recursos des d'un mateix portal ha fet augmentar el nombre de consultes d'aquest tipus de material. Malgrat això, creiem que encara es podria millorar el grau d'aprofitament d'aquests recursos fent-hi més difusió.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

El motiu pel qual no s'ha opinat sobre el punt 2.3.6 és perquè no acabem d'entendre bé el concepte de "recerca federada". Creiem que està relacionat amb els repositoris institucionals però no ens ha quedat completament clar. Per aquest motiu, hem preferit deixar-ho en blanc.

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

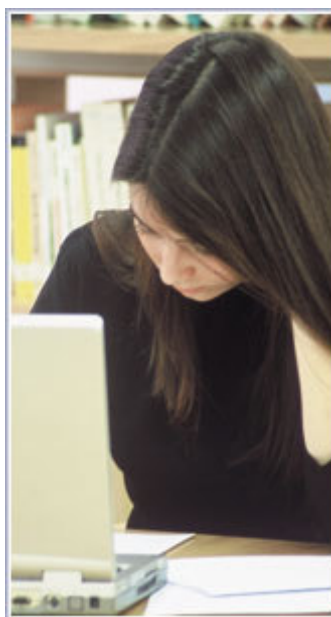
- A través de la Fundació Universitària San Pablo CEU tenim accés a una àmplia gamma de recursos electrònics (bases de dades i revistes electròniques, etc.) de diverses àrees temàtiques. La xarxa de biblioteques de la Fundació Universitària San Pablo CEU té un caràcter multidisciplinari així que, des de la Biblioteca, hem hagut de fer una selecció dels recursos que ens resulten més adients per la seva temàtica. Cal destacar la importància de pertànyer a una institució de la magnitud de la FUSP-CEU, ja que en cas contrari ens hauria estat impossible d'assumir la despesa que comporta la contractació d'aquests recursos.
- Facilitat per accedir a la biblioteca digital de forma remota: el catàleg és consultable en línia, es poden consultar els recursos electrònics des de qualsevol ordinador de la Universitat.

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

- Impossibilitat d'accés als recursos digitals des d'ordinadors de fora de la Universitat.
- Dificultat per accedir als diaris en línia (cal que el personal introdueixi la paraula d'accés cada cop que un usuari vol accedir-hi).
- Baixa fiabilitat de les dades quantitatives sobre el grau d'utilització dels recursos electrònics ja que els proveïdors d'aquests recursos no ens han facilitat les dades desglossades per universitats sinó per a tot el conjunt de la FUSP-CEU.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Potenciar la utilització i l'aprofitament dels recursos digitals de la Biblioteca organitzant sessions de formació d'usuaris en l'ús d'aquests recursos.
- Intentar facilitar l'accés als recursos digitals des d'ordinadors de fora de la Universitat.
- Contractar accessos als diaris en línia mitjançant reconeixement d'adreça IP.
- Millorar la qualitat de les dades quantitatives obtingudes sobre la utilització dels recursos digitals.



2. Eixos bàsics d'actuació

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

En resum:

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

Molt satisfactòria	Satisfactòria	Poc satisfactòria	Gens satisfactòria
A	B	C	D
☐	☒	☒	☐

indicadors:

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

2.4. En relació amb la cooperació i la innovació

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Pàgina web REBIUN
- Pàgina web institucions que aporten els seus fons al CCUC
- Pàgina web Biblioteca Virtual Joan Lluís Vives
- Certificat d'afiliació a AMICUS-DOBIS/LIBIS Users Group
- Organigrama "Red Bibliotecas CEU" (CEUNET)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- A partir de la constitució de la Universitat Abat Oliba (juny 2003), la Biblioteca ha començat a establir projectes de cooperació amb altres institucions:
 - a. REBIUN (Desde novembre de 2004) Àmbit estatal
 - b. CCUC (Desde gener de 2006) Àmbit regional
 - c. Biblioteca Virtual Joan Lluís Vives (representació en el comitè científic) (Des de maig del 2005) Àmbit regional
 - d. CEUNET (Red de Bibliotecas Fundación San Pablo CEU) (Des d'abril de 1999) Àmbit estatal
 - e. ADLUG (Amicus/Dobis-Libis Users Group) (Des d'abril de 2006) Àmbit internacional
 - f. ICUSTA (International Council of Universities of Saint Thomas Aquinas) (Des del 2003) Àmbit internacional

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclouen comentaris

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

- Els convenis de cooperació que la Biblioteca té endegats amb altres institucions o consorcis de biblioteques representen una millora pel que fa als serveis oferts, a l'accés a recursos remots i a la visibilitat de la Biblioteca.
- Futura participació de la UAO en de dos projectes que ja es porten a terme a les biblioteques de la FUSP-CEU a Madrid i València:
 - a. Proyecto REI (Repositorio Institucional Digitalizado)
 - b. Plan de Difusión de Cursos de Formación de Usuarios

- Participació de representants de la Biblioteca en congressos, jornades, seminaris organitzats pels organismes dels que forma part amb els conseqüents beneficis que reporta a la Biblioteca (sobretot pel que fa a conèixer altres experiències bibliotecàries relacionades amb el nou model de Biblioteca Universitària com a CRAI).

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

- La Biblioteca no participa en els projectes de cooperació i innovació docent, especialment relacionats amb l'Espai Europeu d'Educació superior, que es puguin dur a terme a la UAO (Caldria afegir que aquests projectes encara es troben en una fase embrionària per la qual cosa hauríem d'esperar a que estiguin més desenvolupats per veure quin seria el grau de participació de la Biblioteca).

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Continuar el diàleg amb els responsables acadèmics per conèixer els projectes de cooperació i innovació i, especialment, aquells relacionats amb l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- Implementar definitivament els projectes de cooperació amb la resta de biblioteques de la FUSP-CEU.



3. Organització, gestió i processos

3.1. Organització del SB

En resum:

L'organització del SB és adequada als objectius definits?

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
☐	☒	☐	☐

Indicadors:

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

3. Organització, gestió i processos

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Organigrama de la Universitat Abat Oliba CEU
<http://www.uao.es/cream/?site=uao&page=47&idioma=ca>

- Organigrama de la Biblioteca (document d'ús intern)
- Distribució de tasques i responsabilitats del personal de Biblioteca (document d'ús intern)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Els canvis més significatius es concentren en el canvi de dependència directa de la Biblioteca: Cap d'Estudis, Director del Centre Adscrit i actualment, del Vicerector d'Investigació i Serveis. Per altra banda, la Biblioteca té una directora que ha estat la mateixa persona durant aquests anys.

Un altra canvi que caldria destacar és l'eliminació d'un dels llocs de treball l'any 2004: el de la persona responsable d'adquisicions i administració (la seva feina ha estat assumida pel propi personal de la Biblioteca) la qual cosa ha comportat una sobrecàrrega de feina per a la resta de personal.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

Punt 3.1.6. La biblioteca està estructurada com una biblioteca central i única del campus, per tant aquest punt no s'ha respost ja que no tenim una divisió en unitats funcionals.

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

- La organització de la Biblioteca està orientada a satisfer les necessitats informatives dels usuaris.
- El personal de Biblioteca té un alt nivell d'adaptació per incorporar i desenvolupar noves tasques i/o reptes (P. Ex: Canvi de sistema automatitzat)
- Tot i que la Biblioteca depèn organitzativament del Vicerectorat de Recerca i Serveis, aquesta té un alt grau d'autonomia per a desenvolupar les seves tasques.
- És evident que la Biblioteca no disposa de prou personal per a organitzar grups de millora de determinats serveis o processos. Malgrat això, gràcies a la observació i la comunicació directa amb l'usuari, a la pròpia experiència i a les enquestes de satisfacció es poden endegar noves línies de treball o modificar serveis i processos existents per tal de millorar la seva qualitat i eficiència.

- Els diferents processos que es porten a terme a la Biblioteca estan ben documentats i són prou coneguts per tot el personal.

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

- Manca d'uns canals de comunicació adequats: a nivell intern (personal de Biblioteca amb Vicerector) i a nivell extern (Reunions amb professors i alumnes)
- Manca de personal que impossibilita la dedicació del personal a tasques de planificació, seguiment i millora de processos i serveis.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Programació de reunions periòdiques tant a nivell intern com a nivell extern (Comissió de biblioteca)
- Dotació de la Biblioteca amb més personal (seria suficient amb algun becari que atengués el taulell i desenvolupés tasques complementàries) per tal que el personal de Biblioteca pugui dedicar-se a altres tasques relacionades amb la planificació estratègica.



3. Organització, gestió i processos

3.2. Processos del SB

En resum:

Són adequats els processos del SB?

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
☐	☒	☐	☐

Indicadors:

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

3.2. Processos del SB

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Manuals de procediment (Document d'ús intern)
 1. Adquisicions bibliogràfiques
 2. Procés tècnic (a i b)
 3. Publicacions periòdiques / Bases de dades
 4. Serveis bibliotecaris (a i b)
 5. Registre de documents docents

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

La desadscripció de la Universitat de Barcelona i la creació de la Universitat privada ha representat un gran repte per a la Biblioteca pel que fa als serveis i recursos oferts, així com un major grau de preocupació pel nivell de qualitat i d'eficiència de cadascun dels processos que es porten a terme a la Biblioteca. Abans es comptava amb el recolçament de la gran infraestructura bibliotecària de la UB i, davant una mancança de la Biblioteca, era possible comptar amb el suport de la BUB. Actualment, aquest suport de la BUB està a punt de desaparèixer, així doncs, la Biblioteca de la UAO ha de ser capaç d'oferir uns recursos i uns serveis que satisfaguin les necessitats i les expectatives dels usuaris.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclouen comentaris

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

- Tots els processos són ben coneguts per part del personal bibliotecari.
- La distribució de responsabilitats resulta clara i ben definida per al personal bibliotecari.

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

- Manca de dades estadístiques sobre l'ús dels recursos electrònics (bases de dades, revistes electròniques) [A l'accedir a aquests recursos com una biblioteca integrant de la xarxa de la FUSP-CEU, de moment, no hem pogut aconseguir les dades d'ús referents a la Biblioteca]
- Impossibilitat d'identificar la tipologia de matèries consultades per cada tipus d'usuari
- Manca de definició dels indicadors d'eficiència i eficàcia per cadascun dels processos.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Insistir (als proveïdors d'informació electrònica) de la necessitat de disposar de dades estadístiques sobre l'ús dels recursos electrònics.
- Esbrinar si el sistema de gestió local AMICUS contempla, d'entre les seves prestacions, l'opció d'identificar la tipologia de matèries consultades per cada tipus d'usuari.
- Establir uns indicadors d'eficiència i eficàcia per a cadascun dels processos.



3. Organització, gestió i processos

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

En resum:

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

Molt adequada	Adequada	Poc adequada	Gens adequada
A	B	C	D
☐	☒	☐	☐

Indicadors:

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

3.3. Gestió de la participació i la comunicació

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Composició de la "Comissió de Biblioteca"
- Carta de Serveis de la Biblioteca
- Material de difusió dels serveis:
 - a. Llistats de novetats bibliogràfiques adquirides mensualment
 - b. Guia de la Biblioteca Curs 2005-2006
 - c. Guia de consulta breu: Base de Dades "Westlaw Aranzadi"
 - d. Guia de de consulta: Base de dades "Westlaw Aranzadi"
http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/guia_consulta.pdf
 - e. Guia de consulta: Base de dades "DOGC"
<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/DOGC-Guia.pdf>
 - f. Guia de consulta: Bases de dades "EBSCO Host"
<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/EbscoHost-Guia.pdf>
 - g. Guia de consulta: Bases de dades "ISI Web of Knowledge"
<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/WOK-Guia.pdf>
 - h. Guia de consulta: Bases de dades "Tirant Online"
<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Tirant-Guia.pdf>
 - i. Pautes de redacció de Citacions i referències bibliogràfiques
<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/referenciasbibliografiques.pdf>
- Web de la Biblioteca
- Notícies sobre la Biblioteca a la web de la UAO, al intranet de la UAO (CampusNet) i al butlletí de comunicació interna de les biblioteques de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN PABLO-CEU (SCIB FUSP-CEU).

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- La freqüència de les reunions de la Comissió de Biblioteca va anar decreixent fins trobar-nos amb què, actualment, tot i que comptem amb uns interlocutors molt vàlids, entre la Biblioteca i els usuaris, que són els Directors dels Departaments de la Universitat amb els quals mantenim una comunicació àgil i fluïda (mitjançant comunicació personal o via e-mail), mancaria reprendre la dinàmica inicial de reunions periòdiques (com a mínim, a l'inici de curs i a final de curs) amb tots els Directors dels Departaments, el Vicerector de Recerca i Serveis i la directora de la Biblioteca. Caldria incorporar alguna representació dels alumnes a dita Comissió.

- La introducció de les noves tecnologies ha estat decisiva en la utilització de nous canals de comunicació d'eficàcia comprovada: web, intranet, correu electrònic, etc.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

El punt 3.3.2. s'ha deixat en blanc ja que la Biblioteca s'organitza en una única Biblioteca al Campus de Bellesguard.

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

- Comunicació àgil i eficaç amb els Directors del Departaments que actuen com a interlocutors amb la Biblioteca de totes aquelles peticions, suggeriments que reben per la seva posició estratègica dintre de la Universitat.
- Comunicació fluïda entre el Vicerector de Recerca i Serveis i la Biblioteca i entre els propis membres de la Biblioteca.
- Millora dels canals de comunicació amb tota la comunitat universitària i amb grups específics d'aquesta (web, comunicats a la Intranet, etc.)

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

- Manca d'una programació estable de reunions de la Comissió de Biblioteca.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Reprendre l'activitat anterior que tenia la Comissió de Biblioteca realitzant, com a mínim, dues reunions l'any.
- Aconseguir la incorporació de representants de l'alumnat en la Comissió de Biblioteca

4. L'assegurament de la qualitat

4.1. Estructura i organització

En resum:

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

Molt adequades	A	Adequades	B	Poc adequades	C	Gens adequades	D
			X		X		

Indicadors:

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

4. L'assegurament de la qualitat

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Enquestes de satisfacció als usuaris: Estudiants, PDI i PAS
- Valoració dels resultats de les enquestes de satisfacció als usuaris

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Tot i que no existeix cap mecanisme formal d'assegurament de la qualitat, sí que, des de la creació de la UAO i de l'assumpció de nous reptes per part de la Biblioteca, hi ha una preocupació sobre el control de la qualitat i la necessitat de millora de la Biblioteca. Com a reflex d'aquest interès o preocupació, destacaríem la realització d'enquestes de satisfacció envers els usuaris la qual cosa valorem molt positivament per la valuosa informació que d'aquestes enquestes hem pogut extreure.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

L'únic mecanisme de què disposa actualment la Biblioteca per assegurar la qualitat del servei són les enquestes de satisfacció distribuïdes entre la comunitat universitària durant el mes de maig d'enguany. Per aquest motiu no podem afirmar rotundament que la Biblioteca disposi d'uns mecanismes estables i formals d'assegurament de la qualitat.

Tots aquells indicadors que s'han valorat amb un "poc adequat" en realitat s'haurien d'haver deixat en blanc ja que, al no disposar d'aquests mecanismes d'assegurament de la qualitat, no podríem valorar aquests indicadors.

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

- Conscienciació per part del personal de la Biblioteca de la importància i de la necessitat d'establir mecanismes d'assegurament de la qualitat.
- Realització d'enquestes per a mesurar el grau de satisfacció dels usuaris envers els recursos, serveis, instal·lacions i personal de la Biblioteca.

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

- Manca de definició dels objectius estratègics de la Biblioteca.
- La Biblioteca encara es troba en un estadi inicial pel que fa a la recollida de dades i indicadors sobre els recursos i serveis de la Biblioteca.
- Poca implicació de la comunitat universitària en les accions de millora de la qualitat.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Establir els objectius estratègics de la Biblioteca a partir de l'Informe Final d'Avaluació.
- Continuar treballant per assegurar la qualitat i efectivitat dels indicadors sobre l'activitat de la Biblioteca.
- Continuar realitzant, bianualment, les enquestes de satisfacció com a eina per a mesurar la qualitat del servei que perceben els usuaris.
- Aconseguir la col·laboració de la comunitat universitària en les accions de millora de la qualitat.



4. L'assegurament de la qualitat

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

En resum:

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

Molt satisfactori	Satisfactori	Poc satisfactori	Gens satisfactori
A	B	C	D
		X	

Indicadors:

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

4.2. Mecanismes de seguiment (plans de millora)

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Document elaborat per la Biblioteca, al gener del 2006, on es recullen els punts febles i les **proposades de millora** .
- Planificació estratègica elaborada pel Vicerectorat de Recerca i Serveis Universitaris – Apartat Biblioteca

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Tot i que no podem parlar de l'existència d'un pla de millora de la qualitat (en part perquè la Biblioteca no ha passat per processos d'avaluació anteriors), darrerament la Biblioteca s'ha preocupat per detectar els seus punts febles i establir una sèrie d'accions de millora (que s'han recollit en diversos documents d'ús intern com el que aportem com a evidència d'aquest apartat) per tal de superar les mancances detectades.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclou cap comentari

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

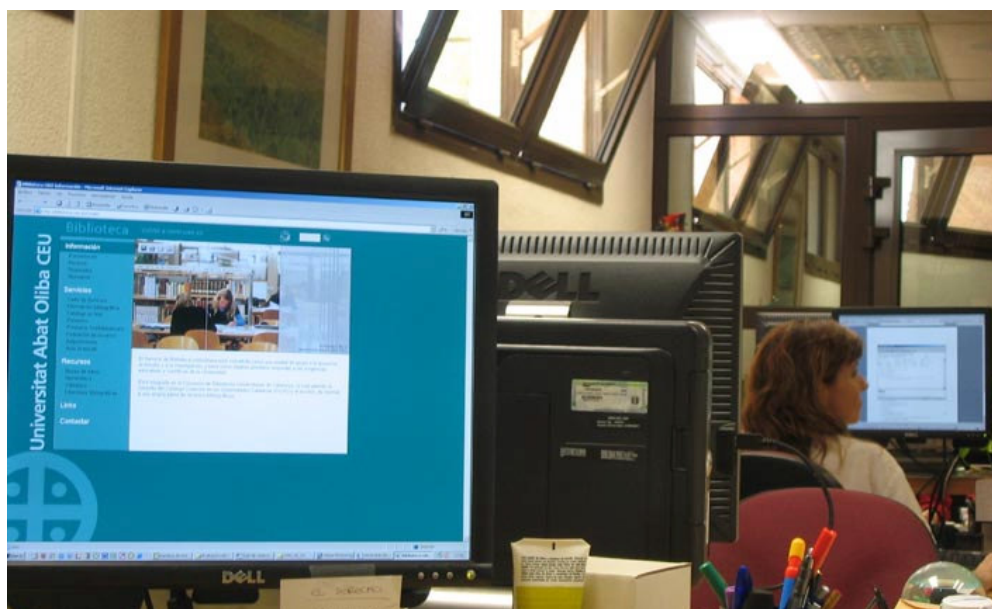
- Gran interès i preocupació per endegar un pla de millora de la qualitat per part del personal de Biblioteca

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

- La inexistència de plans de millora derivats de processos d'avaluació (en el cas de la Biblioteca de la UAO, aquest fet es pot justificar per què aquest és el primer procés d'avaluació que s'hi realitza)
- Manca de personal per assegurar un seguiment continuat dels plans de millora. Tot i això, existeix una "Unidad de Calidad" de la FUSP-CEU.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Un cop es coneguin els resultats d'aquest procés d'avaluació, caldrà establir un pla de millora, adaptat a la nostra realitat i recursos tant econòmics com de personal.
- Contactar amb la Unidad de Calidad de la FUSP-CEU per tal de concretar mesures o accions de millora de la qualitat del servei de Biblioteca.



4. L'assegurament de la qualitat

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

En resum:

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

Molt adequats	Adequats	Poc adequats	Gens adequats
A	B	C	D
☐	☒	☐	☐

Indicadors:

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

4.3. Mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Enquestes de satisfacció (Professors i PAS // Estudiants de 1r i 2n cicle)
- Anàlisi i valoració de les enquestes de satisfacció
- Formulari de contacte via web

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Aquest any la Biblioteca ha començat a realitzar enquestes per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris envers el servei ofert. La valoració d'aquest procés ha estat molt positiva ja que ens ha permès constatar, a través de l'opinió dels usuaris, quins són els punts forts i els punts febles del servei de Biblioteca. Alguns ja els havia detectat el personal de Biblioteca a través de l'observació directa i diària del funcionament del servei, a través dels comentaris o converses amb els usuaris. D'altres, els hem pogut descobrir gràcies a les enquestes recollides.

El formulari de contacte via web també es va posar en marxa a principis del curs 2005-2006 (quan es va fer la darrera versió de la pàgina web) i ha estat una eina útil per conèixer algunes necessitats dels usuaris (tot i que sobretot l'utilitzen per demanar renovacions o saber si disposem d'una determinada obra).

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclouen comentaris

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

- La realització d'enquestes als usuaris era una de les accions de millora que la Biblioteca feia temps que tenia pensada dur a terme. No obstant, no es trobava el moment de fer-ho perquè sempre apareixien altres necessitats/tasques més urgents que calia solucionar. El resultat, però, ha estat tant satisfactori que s'inclouran en el llistat de tasques anuals de la Biblioteca. (Considerem que l'esforç inicial de disseny de formularis, d'extracció de les dades, etc. ha estat bastant fort –més encara al coincidir amb aquest procés d'avaluació- però ja disposem d'una base sobre la qual treballar en anys següents)

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

- El fet que la Comissió de Biblioteca no disposi d'un calendari de reunions estable comporta que de la informació extreta de les enquestes no se'n treu tot el rendiment que seria d'esperar. És a dir, la Biblioteca ha elaborat un informe d'anàlisi i valoració que ha fet arribar al Vicerectorat de Recerca i Serveis i que servirà per detectar els nostres punts febles. Si aquest informe es pogués comentar amb tots els membres de la Comissió, de ben segur que la valoració seria molt més enriquidora.
- Baixa utilització d'altres mecanismes com ara el formulari via web per fer arribar a la Biblioteca queixes, suggeriments, comentaris, necessitats.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Continuar amb la realització bianual de les enquestes de satisfacció als usuaris.
- Canviar el nom al formulari web ("Contacteu") per un de més atractiu que convidi a l'usuari a fer-nos arribar la seva opinió sobre el servei de Biblioteca ("Bústia de suggeriments",).



5. Recursos

5.1. Personal

En resum:

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

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

Indicadors:

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

5. Recursos

5.1. Personal

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Taula dades quantitatives bàsiques: Personal
- Organigrama i distribució de tasques del personal (document d'ús intern)
- Pla de formació del personal (llista de cursos, seminaris, jornades a les que ha assistit el personal de la Biblioteca l'any 2005)
- Enquesta de satisfacció del personal de la Biblioteca

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Com ja hem mencionat al punt 3.1., caldria destacar l'eliminació d'un dels llocs de treball l'any 2004: el de la persona responsable d'adquisicions i d'administració. La seva feina ha estat assumida pel propi personal de la Biblioteca la qual cosa ha comportat una sobrecàrrega de feina per a la resta de personal, sense que aquest fet hagi tingut cap mena de compensació econòmica o de personal de reforç.

Durant aquests darrers anys el personal bibliotecari s'ha dedicat a millorar la seva formació professional: de les 5 persones que hi treballen actualment, 3 estan en possessió del títol de Llicenciat en Documentació la qual cosa ha repercutit en la qualitat del servei que perceben els usuaris (les enquestes de satisfacció així ho demostren). No obstant, la categoria professional de la majoria del personal va ser rebaixada fins "Auxiliar de Biblioteca l'any 2003.

Per altra banda, el canvi de sistema automatitzat de la Biblioteca ha comportat un important volum de feina – catalogació de tot el fons de la Biblioteca en AMICUS- que ha hagut d'assumir el propi personal sense comptar amb cap mena de reforç.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

Respecte al punt 5.1.9., cal matisar que la Biblioteca no disposa de personal de suport informàtic assignat a la pròpia Biblioteca. Tot i això, la Biblioteca compta amb l'assistència tècnica del personal informàtic de la Universitat.

Pel que fa als punts 5.1.3, 5.1.4., 5.1.5, en els quals s'evidencia una manca de mecanismes d'avaluació del personal, d'una política de personal i una definició dels perfils professionals a la Biblioteca, potser caldria matisar que, tenint en compte el nombre reduït de personal, no es contempla com una mesura prioritària que calgui millorar ja que les tasques són assumides pel personal de manera adequada.

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

- Personal bibliotecari molt professionalitzat i qualificat: tot el personal bibliotecari té la titulació en Biblioteconomia i Documentació i, a més, tres de les quatre bibliotecàries estan en possessió de la Llicenciatura en Documentació.
- El personal participa de les activitats de formació en TIC i idiomes organitzades per la Universitat i també ha assistit a cursos, jornades i seminaris dintre de l'àmbit de les biblioteques universitàries.
- Bon clima laboral intern i bona comunicació i organització del personal bibliotecari.

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

- Manca de mecanismes per conèixer la satisfacció del personal així com mesures per augmentar la seva motivació.
- Manca de valoració i reconeixement respecte a la titulació acadèmica del personal per part de la Universitat
- Aturada del projecte de "Bibliotecari temàtic" destinat a potenciar l'especialització del personal i la comunicació directa amb els membres de la Comissió de Biblioteca.
- Manca de personal de suport per a la realització de tasques de caràcter més secundari o complementari – atenció al taulell de préstec, tractament físic dels documents, incidències fotocopiadores – que podrien ser ateses per auxiliars de biblioteca o, fins i tot, per becaris possibilitant que el personal bibliotecari es pogués centrar en tasques més professionals i endegar nous projectes i activitats que milloressin la qualitat global dels serveis bibliotecaris.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Implementar mecanismes per augmentar la satisfacció i la motivació del personal
- Aconseguir un major reconeixement envers la formació i la titulació acadèmica del personal. A més de no reconèixer la titulació acadèmica aconseguida aquests darrers anys pel personal, s'ha produït un canvi en la categoria professional de "Bibliotecari" a "Auxiliar de Biblioteca"
- Augmentar la dotació de personal de suport de la Biblioteca.
- Reprendre i dinamitzar el projecte de "Bibliotecari temàtic" que anirà molt lligat a la constitució de la nova Comissió de Biblioteca.



5. Recursos

5.2. Instal·lacions

En resum:

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

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

Indicadors:

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

5.2. Instal·lacions

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Taula 1: Dades quantitatives bàsiques – Instal·lacions
- Horaris
- Enquestes de satisfacció d'usuaris: estudiants i PDI-PAS: Apartat espais i equipaments
- Enquestes de satisfacció del personal de Biblioteca

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- Aïllament acristalat de la zona d'entrada de la Biblioteca
- Creació de l'Aula Aranzadi i la Sala d'Investigadors
- Canvi de paviment de la Sala de Lectura
- Instal·lació d'un nou sistema d'il·luminació a les taules de la Sala de Lectura
- Millora dels equipaments informàtics de la Sala Multimèdia

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

5.2.6 i 5.2.7 No existeixen mecanismes formals ni per detectar les necessitats de noves tecnologies ni de renovació dels equipaments informàtics obsolets. Tot i això, el personal de biblioteca –mitjançant l'observació directa, la comunicació amb l'usuari, el benchmarking, etc.- detecta noves necessitats i les transmet al Vicerector i/o al Departament d'Informàtica.

5.2.9. Després del tancament de la porta d'emergència del hall de Biblioteca, l'accessibilitat a la Biblioteca no es pot considerar una accessibilitat total ja que cal l'ajut del personal de Biblioteca per obrir i tancar portes les d'emergència que donen a l'ascensor.

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

- Espais amplis i suficients
- Horaris ordinaris d'obertura adequats a les necessitats dels usuaris
- Instal·lacions i mobiliari adequats a l'activitat desenvolupada tant pel personal com pels usuaris
- Servei de manteniment de les instal·lacions totalment eficient pel que fa a la rapidesa d'atenció de la incidència com per la qualitat del treball realitzat.

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

- Demanda dels usuaris d'ampliar els horaris d'obertura durant el període d'exàmens.
- Tot i que el terra es va canviar el setembre de 2005, els usuaris continuen trobant-lo sorollós.

- Integració un tant forçada, degut a les limitacions de l'espai de Biblioteca, de diversos equipaments/serveis: Sala Multimèdia, Sala d'Investigadors, Sala de Treball en Grup, Aula Aranzadi i Aula d'Autoaprenentatge d'Idiomes.
- L'ús cada cop més generalitzat dels ordinadors portàtils per part dels usuaris comporta la necessitat de millorar les connexions per aquest tipus d'aparells (endolls, xarxa sense fils –WiFi)
- Tot i que el personal coneix l'emplaçament de les portes d'emergència i dels extintors, aquest no ha rebut cap altra formació en mesures d'evacuació en cas d'emergència.
- Saturació de la Biblioteca en període d'exàmens motivada per la massiva afluència d'alumnes d'altres universitats la qual cosa provoca queixes dels alumnes de la UAO.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Estudiar la proposta, detectada a les enquestes d'usuaris, d'ampliar els horaris de Biblioteca en període d'exàmens (si es vol portar a terme aquesta proposta, caldrà augmentar la dotació de personal de Biblioteca per poder assumir aquesta ampliació horària)
- Prendre mesures per reduir el soroll del paviment de Biblioteca.
- Millorar i adaptar els espais al nou model de Biblioteca com a Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació.
- Instal·lació i posada en funcionament de la xarxa Wi-Fi dintre de la Biblioteca
- Formació del personal en mesures d'evacuació.
- Reprendre el tema de la instal·lació del torn de control a l'entrada de la Biblioteca.



5. Recursos

5.3. Fons

En resum:

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

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

Indicadors:

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

5.3. Fons

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Taula 1: Dades quantitatives bàsiques – Fons
 - Procediment d'adquisicions de material bibliogràfic
(<http://biblioteca.uao.es/cream/?page=21>)
 - Formulari de sol·licitud d'adquisicions
(<http://biblioteca.uao.es/cream/biblioteca/Formulari%20adquisicions.doc>)
 - Manual de procediment – Adquisicions bibliogràfiques (document d'ús intern)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Tradicionalment, el CDES Abat Oliba havia impartit les titulacions de Dret, Administració d'Empreses i Economia. Amb la creació de la Universitat Abat Oliba CEU a part d'aquestes tres llicenciatures es van començar a impartir també les de Publicitat i Relacions Públiques, Periodisme, Psicologia i Ciències Polítiques. En conseqüència, la gran majoria dels fons bibliogràfics pertanyen a les tres llicenciatures que inicialment s'impartien. Aquests darrers anys s'ha fet un gran esforç per dotar a la Biblioteca amb fons de les noves titulacions tot i que encara són una part petita del fons global la qual cosa no passa desapercebuda als estudiants de les titulacions més recents: en les enquestes de satisfacció hem pogut recollir opinions negatives sobre el baix nombre de bibliografia d'aquests nous estudis.

Eliminació de la modalitat d'adquisició a través dels "llibres a examen" (les llibreries amb les que treballàvem feien arribar a la Biblioteca novetats bibliogràfiques mensuals) que eren examinades pels membres de la Comissió de Biblioteca per decidir sobre la seva adquisició.

Cal destacar la tendència a la disminució de les subscripcions en suport paper en favor de les publicacions en suport digital a les quals accedim consorciadament a través de la xarxa de biblioteques de la FUSP-CEU.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

5.3.1. i 5.3.2. El procés d'adquisicions va sent cada cop més conegut per part del professorat els quals fan arribar les seves peticions al Director de cadascun dels estudis que els donen el seu vist-i-plau, les remeten a la Biblioteca on es comprova que no el document no aparegui al nostre catàleg (per evitar duplicitats) i quin és el seu preu de venda. Finalment, les peticions s'envien al Vicerector de Recerca i Serveis el qual dona la seva aprovació per procedir a la seva adquisició. Paral·lelament, la Biblioteca també té prou autonomia per proposar l'adquisició de determinades obres (molt sol·licitades, perdudes, etc.)

5.3.2. Actualment, la Biblioteca treballa bàsicament amb dos proveïdors per a monografies (una llibreria i una distribuïdora) i amb una llibreria que gestiona les subscripcions a publicacions periòdiques en paper. Puntualment, es contacta amb altres llibreries o editorials per a determinades adquisicions si les condicions que ens ofereixen són més avantatjoses o ens permeten escurçar els terminis i procediments d'adquisició.

5.3.4 La Biblioteca rep donatius de particulars, institucions o altres biblioteques els quals s'incorporen al fons si es troben adequats i escaients per la seva temàtica tot i que no hi ha cap política que reguli els donatius.

5.3.5 Malgrat no disposar per escrit d'una política de col·lecció, la Biblioteca intenta prendre les mesures necessàries per evitar desequilibris (de moment, són inevitables donada la recent incorporació de bibliografia corresponent a les noves titulacions) i duplicitats del fons (es comprova al catàleg tot aquell document la compra del qual és sol·licitada pel professorat). Per altra banda, quan es necessiten documents per consultar puntualment, abans de procedir a la seva compra sempre s'opta per demanar-ho a les altres biblioteques de la xarxa CEU.

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

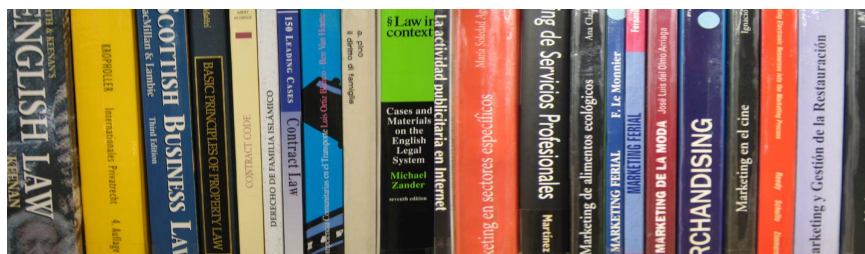
- Agilitat i rapidesa del procés d'adquisicions: tot i que les peticions bibliogràfiques són revisades per diverses persones, des de la Biblioteca s'intenta que tot aquest procés es tramiti d'una forma ràpida. Malgrat això sempre cal comptar que, un cop la petició s'envia al proveïdor, el temps fins que rebem el document es pot allargar més del que és desitjable degut als múltiples intermediaris que hi intervenen.
- Rapidesa en el tractament físic, catalogació i posada a disposició dels usuaris dels fons bibliogràfics donant especial prioritat als fons corresponents a la bibliografia recomanada.
- Elaboració i difusió de llistats mensuals de noves adquisicions i incorporacions al fons de la Biblioteca.
- Bona adequació, en línies generals, dels fons de la biblioteca, tant pel que fa a monografies com a revistes, a les necessitats dels usuaris. S'intenta disposar de tota la bibliografia bàsica recomanada a les diferents assignatures.
- Incorporació de documents audiovisuals al fons de Biblioteca i magnífica acollida per part dels usuaris sobretot pel que fa a pel·lícules en DVD.
- Avantatges de formar part de la xarxa de biblioteques de la Fundación Universitaria San Pablo CEU pel que fa a l'accés a bases de dades en línia, publicacions electròniques. També cal destacar la possibilitat de poder disposar d'obres que no es troben a la Biblioteca de la UAO gràcies al préstec intercentres.

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

- Descompensació del fons en determinades àrees temàtiques: publicitat i relacions públiques, periodisme i psicologia respecte d'altres àrees com ara dret, administració d'empreses i economia.
- Manca de bibliografia d'assignatures optatives i de la bibliografia de caràcter opcional o secundari.
- Baixa col·laboració dels docents en la gestió de la col·lecció pel que fa a: peticions de noves adquisicions bibliogràfiques (principal motiu dels anteriors punts febles), revisió del fons per detectar mancances, duplicats, etc.
- Baixa utilització del fons de publicacions periòdiques, tant en paper com en format digital, per part dels estudiants de 1r i 2n cicle.
- Eliminació de la modalitat d'adquisició a través de les "novetats a examen", de les quals mensualment sempre se n'adquiria alguna, a favor de l'adquisició en funció de les peticions puntuals del personal docent.
- Escassa participació dels docents en el projecte de recopilar la producció acadèmica de la Universitat (Registre de documents).

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Augmentar la dotació del fons en determinades àrees temàtiques: publicitat i relacions públiques, periodisme i psicologia.
- Dotar el fons de Biblioteca amb bibliografia d'assignatures optatives i de la bibliografia de caràcter opcional o secundari.
- Impulsar i activar la col·laboració dels docents en la gestió de la col·lecció.
- Augmentar la utilització del fons de publicacions periòdiques, tant en paper com en format digital, a través d'activitats o mesures de difusió i de cursos de formació d'usuaris.
- Revisar la política d'adquisicions per tal que la Biblioteca pugui tornar a rebre novetats editorials i, per tant, no perdi un dels seus trets diferencials envers altres biblioteques universitàries (disposar de les últimes novetats publicades).
- Promoure la participació dels docents en el projecte de recopilar la producció acadèmica de la Universitat (Registre de documents).



5. Recursos

5.4. Pressupost

En resum:

El pressupost del SB és adequat a les seves necessitats?

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

Indicadors:

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

5.4. Pressupost

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

Taula 1. Dades quantitatives bàsiques: Pressupost

Despeses de Biblioteca en adquisicions 2001-2005

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Disminució en la despesa en adquisicions tant de monografies com de publicacions periòdiques.

Està previst que el curs pròxim la Biblioteca disposi d'un pressupost propi i tancat per a cada curs acadèmic.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

Tot i que els indicadors es refereixen a "partides pressupostàries", en realitat la Biblioteca no disposa d'un pressupost propi destinat a l'adquisició de monografies, publicacions periòdiques, material no-llibre, equipament tecnològic, adquisicions, etc. Es porta un control de les despeses per cada departament i es passa un informe periòdic al Vicerector de Recerca i Serveis el qual supervisa les despeses per evitar que aquestes es disparin.

El que s'ha valorat és si la Universitat destina recursos econòmics suficients per respondre de manera satisfactòria a les necessitats de la Biblioteca.

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

- Tot i que la Biblioteca no disposa d'un pressupost propi, sempre s'acostuma a donar una resposta positiva a totes les sol·licituds bibliogràfiques que es reben (les úniques limitacions es donen en cas de peticions d'un nombre exagerat d'exemplars d'un mateix títol o d'un nombre elevat de títols d'una mateixa assignatura)
- Des del curs passat, la Universitat ha assumit una sèrie de despeses fixes [a part de les motivades per les adquisicions o pel funcionament ordinari de la Biblioteca (enquadernacions, material d'oficina, etc.)] que són les que corresponen a les quotes d'integració o participació dels diferents consorcis o associacions bibliotecàries de les que la Biblioteca forma part (REBIUN, CCUC, ADLUG).

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

- Anualment, la despesa en adquisicions s'ha anat reduint progressivament (tot i la creació de nous estudis). La causa d'aquesta disminució pot venir donada per l'eliminació de la modalitat d'adquisició a través dels "llibres a examen", dels quals mensualment sempre se n'adquiria algun, a favor de l'adquisició en funció de les peticions puntuals del personal docent.
- De cara a la futura gestió d'un pressupost tancat per a Biblioteca, necessitaríem disposar d'un programa informàtic de gestió pressupostària per tal de portar un control exhaustiu de les despeses que es van produint en cadascun dels Departaments de la Universitat.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Incrementar anualment el pressupost assignat a l'adquisició de llibres i revistes. Si, tal com està previst, el proper curs acadèmic comencem a treballar amb un pressupost propi, cal tenir en compte l'increment de preus d'un any a un altre.
- Estudiar les possibilitats que el Mòdul d'Adquisicions del sistema de gestió AMICUS (o algun altre sistema informàtic) ens ofereix a l'hora de dur a terme la futura gestió pressupostària des de la Biblioteca.



6. Resultats

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

En resum:

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

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

Indicadors:

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

6. Resultats

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

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Taules de dades quantitatives bàsiques (III. Annex. Taules d'indicadors)
- Taules d'indicadors bàsics (III. Annex. Taules d'indicadors)
- Enquestes de satisfacció als usuaris (Estudiants de 1r i 2n cicle. Professors i PAS)
- Anàlisi de les enquestes de satisfacció als usuaris (Estudiants de 1r i 2n cicle. Professors i PAS)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

La lleugera disminució en el nombre d'entrades a la Biblioteca i en el nombre de préstecs realitzats, està justificada pel descens general en el nombre d'alumnes matriculats.

No obstant això, s'ha continuat incrementant tant el fons de monografies com de revistes així com la inversió en l'adquisició i subscripció d'aquests materials.

S'observa un descens moderat en el nombre de sessions de formació (impartides a l'inici de curs) i en el nombre d'assistents. El motiu d'aquest descens és que l'any 2005 els grups eren menys nombrosos que en anys anteriors i s'ha intentat unificar alguns d'aquests grups per tal d'optimitzar les sessions impartides.

Pel que fa al préstec interbibliotecari, detectem un lleuger augment en el nombre de documents obtinguts d'entitats externes. La causa d'aquest augment és el major coneixement que el personal docent té d'aquest servei i de les seves possibilitats.

Tot i que no disposem de dades quantitatives sobre l'ús dels recursos d'informació digital (bases de dades i revistes electròniques), en els darrers anys s'ha produït un notable increment en la incorporació i en la utilització d'aquest tipus de recursos (gràcies, en bona part, als esforços que des de la FUSP-CEU s'estan fent per dotar a les biblioteques de la xarxa d'aquest tipus d'informació).

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

6.1.3., 6.1.4., 6.1.5 Malgrat que no disposem de dades quantitatives sobre la consulta de monografies, de revistes i de bases de dades, gràcies a la realització de les enquestes de satisfacció, podem constatar que un dels principals motius pels quals els usuaris utilitzen la Biblioteca és per consultar monografies (24%), mentre que un baix percentatge es dedica a consultar revistes (3%) o bases de dades (11%).

6.1.8 S'han considerat "altres serveis": informació bibliogràfica, préstec interbibliotecari, digitalització materials docents, adquisicions, etc.

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

- Augment discret però continu dels fons de monografies i revistes per tal de donar resposta a les necessitats informatives dels usuaris (especialment, als de les noves titulacions).
- Increment en la utilització de bases de dades (sobretot, de legislació i jurisprudència) i de publicacions electròniques (per part del professorat).

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

- Segons els resultats de les enquestes de satisfacció, cal incrementar (en adequació, quantitat i adequació) els recursos bibliogràfics corresponents a les titulacions de publicitat i relacions públiques, periodisme i psicologia ja que es troben en una situació molt desfavorable envers els estudis que històricament s'han impartit a la Universitat.
- Baix nivell d'utilització i desconeixement, per part del professorat, dels serveis i dels recursos de la Biblioteca. Això repercuteix en un ús poc intensiu de molts dels recursos bibliogràfics i documentals per part dels estudiants (es limiten a prendre apunts a les classes i utilitzen la Biblioteca per llegir o fotocopiar aquests apunts (24%)).
- Un dels punts febles "tradicionals" de la Biblioteca ha estat la formació d'usuaris. En anys anteriors, es va intentar posar en marxa un programa de cursos de formació al llarg del curs acadèmic però no es van arribar a realitzar per manca d'usuaris inscrits. Actualment, les activitats de formació es concentren en sessions introductòries i puntuals a principi de curs impartides des de fa tres cursos acadèmics a petició del Rectorat. Segons les enquestes de satisfacció, els usuaris mostren un baix interès pel que fa a aprendre a utilitzar més eficaçment els recursos de la Biblioteca assistint a cursos de formació.
- Manca d'una metodologia per recollir, de forma sistemàtica, dades quantitatives fiables que ens permetin realitzar estudis estadístics (consulta de revistes, de bases de dades, consultes en sala, al catàleg i a la web, etc.)

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Augmentar la dotació bibliogràfica en recursos informatius i documentals corresponents a les noves titulacions: publicitat i relacions públiques, periodisme i psicologia .
- Difondre els serveis i recursos bibliogràfics i documentals entre el professorat (pensem que és la millor via per aconseguir un major grau d'aprofitament per part dels estudiants)
- Cercar mètodes alternatius a les sessions de formació tradicionals: tutorials en línia, guies d'ús, cartells, díptics, comunicats a la Intranet per aconseguir un major aprofitament del potencial informatiu i documental que els ofereix la Biblioteca.



6. Resultats

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

En resum:

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

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

Indicadors:

	a	b	c	d
--	---	---	---	---

En relació amb l'alumnat i el professorat

6.2.1. Tipologia i règim de prestació de serveis		X		
6.2.2. Instal·lacions		X		
6.2.3. Resposta a consultes tècniques i documentals	X			
6.2.4. Promptitud en l'atenció a noves demandes de fons		X		
6.2.5. Disponibilitat de fons en paper			X	
6.2.6. Accés i disponibilitat de fons en la biblioteca digital			X	
6.2.7. Desenvolupament de competències d'informació i		X		
6.2.8. Contribució del SB a l'aprenentatge autònom			X	

En relació amb el personal del SB

6.2.9. Consideració institucional			X	
		X		
6.2.11. Promoció i incentius professionals				X
6.2.12. Implicació i millora del SB		X		
6.2.13. Gestió dels responsables del SB		X		

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

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Enquestes de satisfacció als usuaris (Estudiants de 1r i 2n cicle. Professors i PAS)
- Anàlisi de les enquestes de satisfacció als usuaris (Estudiants de 1r i 2n cicle. Professors i PAS)
- Enquestes de satisfacció al personal de Biblioteca

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

Inici del procés de realització d'enquestes de satisfacció als usuaris a través de les quals podem conèixer millor la seva opinió envers el servei de Biblioteca. Anteriorment, ens havíem de basar en comentaris fets pels usuaris i en la observació directa del personal de Biblioteca.

L'anàlisi d'aquestes enquestes ens serviran per a reflexionar sobre els resultats obtinguts i emprendre les mesures de millora necessàries a partir d'aquesta anàlisi.

En general, les instal·lacions i els serveis són molt ben valorats pels usuaris. Com a aspecte pitjor valorat és el del nombre d'ordinadors de la Sala Multimèdia que és considerat molt insuficient (tot i que aquest equipament s'ha renovat totalment el passat curs acadèmic, el seu nombre continua sent escàs).

Pel que fa als recursos bibliogràfics, tot i que va mantenint el seu creixement anual, és un dels aspectes que presenta una valoració més negativa per part dels alumnes, especialment els de les noves titulacions que consideren que la dotació de fons bibliogràfics és insuficient per satisfer les seves necessitats informatives i formatives.

La Biblioteca intenta renovar continuadament les seves instal·lacions per tal de millorar els espais existents (renovació paviment Sala de Lectura, instal·lació Il·luminàries) i d'habilitar-ne de nous (Sala Treball en Grup, Sala d'Investigadors, Aula Autoaprenentatge).

L'eliminació el curs 2004-2005 d'un dels llocs de treball de la Biblioteca ha comportat una major càrrega de feina per al personal que ha hagut d'assumir noves tasques sense que aquest fet s'hagi vist compensat per la institució.

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

No s'inclouen comentaris.

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

- Tot i estar localitzada en la planta sòtan, les condicions ambientals i lumíniques són molt ben valorades pels usuaris.
- Les sol·licituds de noves adquisicions són gestionades amb rapidesa i el procés fins que el document està disponible és relativament curt
- Tant la competència del personal en la gestió i resolució de consultes com el tracte que reben són mol ben valorats per part dels alumnes i pel professorat.
- En general, l'ambient de treball és força agradable.

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

- Mancances en el fons bibliogràfic pel que fa a la seva adequació, quantitat i actualització sobretot als estudis de nova creació.
- Baixa utilització dels recursos d'informació electrònica (bases de dades, revistes electròniques, etc.) deguda a que bona part dels usuaris, especialment els estudiants de 1r i 2n cicle, no els consulten mai i una altra part no saben com accedir-hi.
- Pel que fa a les condicions ambientals de la Biblioteca, els aspectes valorats més negativament pels usuaris serien: la manca d'ambient d'estudi provocat per un excés de soroll i la deficient senyalització de la situació de Biblioteca dins l'edifici de la Universitat.
- Manca d'adequació dels espais i dels recursos de la Biblioteca a l'autoaprenentatge.
- En referència al personal, el seu grau de satisfacció és correcte envers a l'ambient laboral i al desenvolupament de les seves tasques. En canvi s'aprecia una gran desmotivació envers les condicions laborals (promocions i incentius) i l'escàs reconeixement a nivell institucional.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Caldria destinar bona part de la dotació pressupostària del proper curs a l'ampliació i actualització de recursos bibliogràfics. També serà necessari establir una col·laboració més directa amb el professorat per aconseguir que facin arribar les bibliografies bàsiques i complementàries a la Biblioteca per tal que aquesta pugui procedir a la seva adquisició.
- Reprendre la "campanya publicitària" per promoure el silenci a la Biblioteca (o prendre altres mesures) i millorar la senyalització externa de la Biblioteca dintre del marc de renovació de la imatge institucional.
- Promoure i difondre els recursos d'informació electrònica a través de sessions de formació temàtiques, elaboració de tutorials o guies, etc.
- Es preveu la creació i dotació amb el material necessari d'un Aula d'Autoaprenentatge de Llengües.
- Es deixa a criteri de la institució, decidir quines serien les mesures més oportunes per millorar el grau de satisfacció del personal envers els aspectes comentats.

6. Resultats

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

En resum:

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

Molt adequat	Adequat	Poc adequat	Gens adequat
A	B	C	D

Indicadors:

	a	b	c	d
6.3.1. Disponibilitat de serveis				
6.3.2. Ús de serveis				
6.3.3. Productivitat del sistema				
6.3.4. Gestió de recursos				
6.3.5. Transformació/orientació del SB				

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

1. Valoració de la qualitat de l'evidència aportada

- Taules de dades quantitatives bàsiques (III. Annex. Taules d'indicadors)
- Taules d'indicadors bàsics (III. Annex. Taules d'indicadors)

2. Canvis significatius que s'han de constatar en el darrer quinquenni

- El nombre d'entrades a la Biblioteca ha disminuït lleugerament com a conseqüència lògica de la davallada en el nombre d'alumnes matriculats.
- El nombre de préstecs realitzats es manté estable (detectem una petita disminució que correspon als préstecs manuals que no s'han comptabilitzat).
- La despesa en adquisicions, monografies, revistes i bases de dades presenta un augment moderat..
- Ha disminuït el nombre de personal de Biblioteca (s'han eliminat places tant de personal contractat com de becaris)

3. Comentaris/matisacions sobre les valoracions dels indicadors

Els indicadors corresponents a l'eficiència en la prestació de serveis no han pogut ser valorats per no disposar de les dades bàsiques per calcular els indicadors proposats.

Les dades que no s'han pogut obtenir són les següents:

- Cost total de la Biblioteca (Administració UAO)
- Cost de personal (RRHH UAO)
- Cost dels recursos electrònics (FUSP-CEU)
- Altres costos (no: adquisicions, personal) (Administració UAO)
- Nombre de consultes en sala (Biblioteca)

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

- Els serveis oferts per la Biblioteca han augmentat en nombre i millorat qualitativament malgrat la disminució de personal.
- Els recursos d'informació electrònica van guanyant protagonisme envers els documents en format paper i la seva utilització també va creixent sobretot entre els professors.

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

- Problemes per obtenir dades quantitatives respecte a pressupostos i costos de la Biblioteca la qual cosa dificulta enormement la realització d'informes i estudis.
- Manca de definició d'un sistema d'indicadors d'eficàcia i eficiència de serveis i processos.

6. Direcció de les possibles propostes de millora/canvi

- Aconseguir una major col·laboració d'altres departaments de la Universitat per tal de facilitar l'obtenció de dades quantitatives respecte a pressupostos i costos de la Biblioteca.
- Definició d'un sistema d'indicadors d'eficàcia i eficiència de serveis i processos.



III. Taules d'indicadors

Comentari sobre les dades quantitatives i sobre els indicadors:

El motiu pel qual només disposem de les dades corresponents als anys 2002, 2004 i 2005 és perquè només recopilàvem les dades que, cada dos anys, ens demanen des de l'IDESCAT per elaborar l'Estadística de Biblioteques. A partir de l'any 2004 (primer any en què vam incorporar les nostres dades a l'Anuario de Rebiun) ja disposem de les dades anuals, tot i que en alguns punts encara són poc consistents o inexistents. Tenim previst anar incorporant progressivament noves dades i nous indicadors i, al mateix temps, millorar la qualitat de la informació disponible.

Taula 1. Dades quantitatives bàsiques

Universitat: ABAT OLIBA CEU	
---------------------------------------	--

Dades quantitatives bàsiques					
	Cursos acadèmics				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
1. Usuaris					
1.1. Estudiants			1.400	1.200	1.071
1.2. Professors (PDI)			80	70	70
1.3. PAS			65	78	75
1.4. TOTAL USUARIS POTENCIALS			1.545	1.348	1.216
2. Hores i dies d'obertura					
2.1. Dies d'obertura anuals			266	266	266
2.2. Hores d'obertura setmanals			78	70	70
3. Locals					
3.1. Centres (nombre de biblioteques)			1	1	1
3.2. Superfície (m ²)			900	900	900
3.3. Punts de lectura			310	310	310
4. Equipament					
4.1. Punts de lectura amb connexió a la xarxa			0	0	0
4.2. Ordinadors en préstec			0	0	0
4.3. Total d'ordinadors d'ús públic			14	11	12
4.4. Punts de lectura amb reproductors diversos (microformes, vídeo, etc.)			1	0	0
5. Fons					
5.1. Monografies					
5.1.1. Monografies en paper			21.000	21.997	22.769
5.1.2. Monografies electròniques			0	0	0
5.1.3. Monografies en paper ingressades el 200...			845	867	852
5.1.4. Monografies electròniques ingressades el 200...			0	0	0
5.2. Revistes					
5.2.1. Revistes vives en paper			133	103	138
5.2.2. Revistes electròniques			Nd	Nd	Nd
5.2.3. Nombre d'articles electrònics			Nd	Nd	Nd
5.2.4. Col·leccions mortes			Nd	Nd	Nd
5.3. Material no llibre					
5.3.1. Material no llibre ingressat el 200...			290	Nd	117
5.4. Bases de dades ⁽¹⁾			5	3	3

¹ S'inclouen les bases de dades subscrites directament per la nostra Biblioteca sense tenir en compte a les que tenim accés a través de la FUSP-CEU

5.5. Registres bibliogràfics					
5.5.1. Registres bibliogràfics informatitzats el 2005			1135	867	969
5.5.2. Registres bibliogràfics informatitzats totals			Nd	Nd	Nd
5.5.3. Registres bibliogràfics no informatitzats			Nd	Nd	Nd
6. Serveis					
6.1. Entrades			159.600	133.000	130.000
6.2. Préstecs domiciliaris			8.430	6.865	6.641
6.2.1. Préstecs de bibliografia recomanada			Nd	Nd	Nd
6.3. Visites pàgina web biblioteca			Nd	Nd	Nd
6.4. Consultes al catàleg			Nd	Nd	Nd
6.5. Consultes en sala			Nd	Nd	Nd
6.5.1. Consultes en sala de bibliografia recomanada			Nd	Nd	Nd
6.6. Ús de recursos electrònics					
6.6.1. Monografies			Nd	Nd	Nd
6.6.1.1. Nombre de cerques efectuades			Nd	Nd	Nd
6.6.1.2. Nombre de monografies consultades			Nd	Nd	Nd
6.6.2. Revistes					
6.6.2.1. Nombre de cerques efectuades			Nd	Nd	Nd
6.6.2.2. Nombre d'articles baixats			Nd	Nd	Nd
6.6.3. Nombre de consultes a bases de dades			Nd	Nd	Nd
6.6.4. Nombre de consultes a altres recursos electrònics			Nd	Nd	Nd
6.7. Formació usuaris					
6.7.1. Nombre de cursos			0	6	4
6.7.2. Nombre d'assistents			0	250	240
6.7.2.1. Assistents alumnat			0	250	240
6.7.2.2. Assistents professorat			0	0	0
6.7.3. Nombre d'hores de formació impartida			0	6	4
7. Préstec interbibliotecari					
7.1. Préstecs sol·licitats per la biblioteca			5	20	35
7.1.1. Reproduccions			3	14	30
7.1.2. Documents originals en préstec			2	6	5
7.2. Préstecs proveïts per la biblioteca			78	105	123
7.2.1. Reproduccions			13	31	26
7.2.2. Documents originals en préstec			65	74	97
8. Personal					
8.1. Personal			7	5	5
8.1.1. Personal bibliotecari			4	4	4
8.1.2. Altre personal			2	1	1
8.1.3. Becaris			1	0	0
8.2. Cursos de formació de personal					
8.2.1. Nombre de cursos			Nd	2	6
8.2.2. Nombre d'assistents als cursos			Nd	2	4

9. Pressupost					
9.1. Cost d'adquisicions en suport paper			41.446	33.442	32.455
9.1.1. Compra de monografies			17.873	14.256	14.423
9.1.2. Subscripció a revistes			23.574	19.166	16.889
9.1.3. Altres materials documentals			Nd	Nd	1.143
9.2. Cost en informació electrònica			Nd	2.154	2.509
9.3. Cost de personal			141.318	155.285	
9.3.1. Personal bibliotecari					
9.3.2. Altre personal					
9.3.3. Becaris					
9.4. Altres costos			20.227	Nd	Nd
9.5. Cost total SB			Nd	Nd	Nd
9.6. Pressupost total universitat			Nd	Nd	Nd
9.6.1. Capítol 1, universitat			Nd	Nd	Nd
10. Cooperació i innovació					
10.1. Nombre de projectes d'àmbit local			1	1	1
10.2. Nombre de projectes d'àmbit estatal			1	1	2
10.3. Nombre de projectes d'àmbit internacional			0	0	1

Taula 2. Indicadors bàsics

Universitat: ABAT OLIBA CEU					
Indicadors bàsics					
	Cursos acadèmics				
	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Indicadors de consultes i préstecs					
Entrades / usuaris potencials			103,30	98,66	106,9
Consultes sala / nombre d'entrades			Nd	Nd	Nd
Consultes bibliografia recomanada / total consultes sala			Nd	Nd	Nd
Consultes biblioteca digital / usuaris potencials			Nd	Nd	Nd
Préstecs / usuaris potencials			5,45	5,09	5,46
Préstecs / estudiants			6,02	5,72	6,2
Préstecs / professors			105,3	98,07	94,87
Préstecs bibliografia recomanada / total préstecs			Nd	Nd	Nd
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / usuaris potencials			0,003	0,01	0,028
Préstec interbibliotecari: sol·licituds / préstecs interbibliotecaris proveïts			0,064	0,19	0,28
Visites al web / usuaris potencials			Nd	Nd	Nd
Articles electrònics / professor			Nd	Nd	Nd
Consultes al catàleg / usuaris potencials			Nd	Nd	Nd
Consult. sala + consult. biblioteca digital + préstecs / usuaris potencials			Nd	Nd	Nd
Indicadors de formació d'usuaris					
Assistents cursos formació: estudiants / mitjana usuaris potencials			Nd	0,18	0,19
Hores de formació impartides / assistents cursos formació (estudiants)			Nd	0,02	0,01
Indicadors de fons					
Monografies / usuaris potencials			13,59	16,3	18,72
Revistes vives en paper / professor			1,66	1,47	1,97
Revistes vives en format electrònic / revistes vives en format paper			Nd	Nd	Nd
Revistes vives / usuaris potencials			0,08	0,07	0,08
Indicadors de disponibilitat de serveis					
Cost de personal / usuaris potencials			91,46	113,19	Nd
Cost adquisicions / usuaris potencials			26,82	24,80	28,75
Despesa en revistes / professor			294,67	273,8	241,27
Despesa en monografies / total adquisicions			0,43	0,42	0,44
Altres costos / usuaris potencials			13,09	Nd	Nd
Usuaris potencials / personal total SB			220,71	269,6	243,2
Cost total SB / usuaris potencials			Nd	Nd	Nd
Estudiants / punts de lectura			4,51	3,87	3,45
Usuaris / punts de lectura			4,98	4,34	3,92
Superfície (m ²) / usuaris			0,58	0,66	0,74
Punts de lectura amb equip. informàtic o audiovisual / punts de lectura			0	0	0
Indicadors d'ús de serveis					
Cost total SB / entrades			Nd	Nd	Nd
Cost total SB / préstecs			Nd	Nd	Nd
Cost de personal / entrades			0,88	1,16	Nd
Cost en recursos electrònics / consultes recursos electrònics			Nd	Nd	Nd

Indicadors de productivitat					
Entrades / personal SB			22.800	26.600	26.000
Préstecs / personal SB			1.204	1.373	1.328
Cost de personal / préstecs			16,76	22,61	Nd
Consultes sala / personal SB			Nd	Nd	Nd
Tècnics / personal SB			0,57	0,8	0,8
Becaris / personal SB			0	0	0
Usuaris potencials / personal SB			220,71	269,6	243,2
Indicadors de gestió de recursos					
Cost de personal / cost total SB			Nd	Nd	Nd
Cost adquisicions / cost total SB			Nd	Nd	Nd
Altres costos / cost total SB			Nd	Nd	Nd
Indicadors de transformació/orientació del SB					
Cost en recursos electrònics / cost adquisicions			Nd	Nd	Nd