

# **L'ELABORACIÓ D'UNA GUIA PER L'AVALUACIÓ DELS SERVEIS BIBLIOTECARIS DE LES UNIVERSITATS DE CATALUNYA**

Lluís M. Anglada i de Ferrer  
(ConSORCI de Biblioteques Universitàries de Catalunya)

## **Resum**

La comunicació explica els motius que van motivar la proposta de crear un programa pilot que estableixi un marc per una avaluació global de la qualitat dels serveis bibliotecaris, el procés de redacció de la guia i els elements clau que es van debatre abans de la seva confecció, els apartats bàsics del seu contingut i, finalment, la situació en la que es troba el procés d'avaluació i alguns dels seus resultats.

## **De les estadístiques a l'avaluació com a instrument de millora**

En els darrers anys les biblioteques d'arreu del món han vingut dedicant cada vegada més atenció als temes de millora de la qualitat dels seus serveis i a l'avaluació dels mateixos. Això ha estat, per una banda, l'evolució normal dels estudis estadístics que les biblioteques havien mantingut des de fa molts anys i, per altra, conseqüència directa de l'evolució de la societat que es preocupa cada vegada més per conèixer el rendiment i la qualitat dels serveis públics que financia (1).

En el context universitari espanyol això s'ha manifestat a partir de la segona meitat dels anys 90 quan es va considerar que havia acabat l'època incrementalista de recursos i que s'entrava en una fase nova de recerca de la qualitat i d'aprofitament dels recursos existents. Les universitats Autònoma i Politècnica van participar en plans pilot d'avaluació a nivell europeu i, posteriorment el Consejo de Universidades va posar en marxa el Plan Nacional de Evaluación. A l'empara d'aquest darrer, el 1998 les universitats polítècniques de Catalunya i València i la de Salamanca van fer avaluacions globals dels seus serveis bibliotecaris mentre que la de Valladolid ho feia només dels serveis de préstec domiciliari i de préstec interbibliotecari. Rebiun ha dedicat també importants esforços en els darrers anys al tema de l'avaluació de les biblioteques universitàries (2). A Catalunya, es crea el 1996 l'Agència per la Qualitat del

Sistema Universitari a Catalunya (AQSUC) que assumeix la gestió del Plan a Catalunya.

De l'experiència d'avaluació de biblioteques universitàries de 1998 del Plan Nacional se n'havia després que aquest tipus d'avaluacions eren especialment dificultoses i de resultats imprecisos pel fet de no comptar amb protocols i guies específicament adaptades a les biblioteques.

### **La proposta de crear un programa pilot que estableixi un marc per una avaluació global de la qualitat dels serveis bibliotecaris**

El Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) és una entitat amb personalitat jurídica pròpia formada per les universitats de Barcelona, Autònoma, Politècnica, Pompeu Fabra, Girona, Lleida, Rovira i Virgili, Oberta i la Biblioteca de Catalunya amb la finalitat de millorar els serveis bibliotecaris a través de la cooperació. Els seus programes principals són el catàleg col·lectiu de les institucions consorciades, un programa per al préstec bibliotecari i la Biblioteca Digital de Catalunya.

El CBUC en el seu Pla de treball per a 1998 va plantejar-se iniciar un programa pilot que establís un marc per una avaluació global de la qualitat dels serveis bibliotecaris i semblava convenient que un programa així es pogués fer sota el patronatge i amb el suport de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya. El Consorci i l'Agència volien evitar les dificultats detectades d'avaluar biblioteques sense metodologia específica i van decidir elaborar una guia específicament adaptada a biblioteques que tingués en compte tant l'experiència internacional existent com els paràmetres propis del context avaluatiu en les universitats catalanes i espanyoles.

El Consorci es plantejava amb això els objectius següents:

- fomentar l'autoavaluació com a eina de coneixement de l'eficàcia, eficiència, ús i satisfacció dels serveis bibliotecaris i, a partir d'aquí, instrumentar accions de millora,
- disposar d'una metodologia contrastada a nivell internacional i prou detallada com per què es faciliti l'avaluació i formar el personal de les biblioteques en el seu ús i en la millora de la qualitat, i,
- localitzar indicadors d'ús de serveis bibliotecaris que, en comparació amb resultats d'altres països, mostrin la qualitat de la docència i de la recerca del sistema universitari català.

L'AQSUC va incloure pel seu programa d'avaluació de 1998 l'avaluació de les biblioteques i les universitats de Barcelona, Autònoma, Politècnica -de forma parcial-, Pompeu Fabra, Girona, Lleida i Rovira i Virgili van decidir avaluar les seves biblioteques. Això va iniciar un treball conjunt per establir una metodologia d'avaluació que facilités el procés. Mentre que l'avaluació de titulacions i la de recerca disposaven de metodologies ja provades i efectives, no es disposava en canvi de cap metodologia adaptada a l'avaluació de serveis universitaris. La metodologia existent, si bé s'havia mostrat efectiva per als propòsits pels que havia estat dissenyada, no semblava aplicable a les biblioteques.

Per tal d'establir una metodologia a seguir, es va crear una comissió formada per tècnics d'avaluació i qualitat de les universitats, directors de biblioteques universitàries i personal de l'Agència i del Consorci. La Comissió va debatre profundament les dues tendències existents en avaluació, una més quantitativa basada fonamentalment en indicadors i una altra més qualitativa. La primera està més estesa en països anglosaxons i té com a punt feble la seva orientació més a resultats que a l'elaboració de plans de millora; la segona, més present a països de l'Europa continental, requereix una gran maduresa organitzativa i és, de fet, un pas posterior a l'avaluació quantitativa. Es va decidir una postura de síntesi en la que les dades empíriques hi serien presents però en la que s'orientaria l'avaluació cap a la reflexió i a les propostes de millora.

Les primeres decisions que es van prendre van ser elaborar una guia específica sense la qual es creia que el procés d'avaluació estaria ple de massa dificultats i deixar el 1998 com un any de preparació de la guia. Es va decidir també prendre com a model la guia d'avaluació de biblioteques usada pel sistema universitari del Regne Unit (3).

### **L'elaboració de la guia**

La tasca d'elaboració de la 'Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris' (4) va recaure en una subcomissió formada per un tècnic en avaluació i un bibliotecari. Aquest grup de treball reportava a la Comissió esmentada. Aquesta va aprovar la Guia a finals de 1998 i el febrer de 1999 es presentava a totes les persones que de forma directa havien d'intervenir en el procés d'avaluació a les universitats que havien decidit avaluar els seus serveis bibliotecaris. Els temes més debatuts en la confecció de la guia van ser: la unitat d'avaluació, la composició dels comitès, la posició de les dades empíriques i l'orientació cap a la millora.

En primer lloc, les dades estadístiques de l'INI referents a biblioteques universitàries i alguns dels plans pilot d'avaluació de biblioteques prenen com a unitat d'avaluació la biblioteca física, és a dir la biblioteca de centre o facultat o de campus o àrea. Aquest plantejament es basava en una visió de les biblioteques universitàries pre-LRU, en la que les biblioteques a una universitat no formaven un sistema, però tenia com avantatge que permetia, en principi, l'avaluació de cada punt de servei així com observar possibles diferències de comportament dels usuaris segons l'especialitat a la que pertanyessin.

Però tant la pràctica avaluativa de diferents països com el fet que, avui, les diferents biblioteques físiques d'una universitat actuen coordinadament com un tot formant de fet una sola biblioteca, van fer optar per considerar com a unitat d'avaluació la totalitat dels serveis bibliotecaris d'una universitat. Reforçava aquesta posició les experiències prèvies d'avaluació (5) que mostraven que les dades empíriques dins un sistema bibliotecari eren homogènies i que les diferències observades eren menors i no justificaven una avaluació fraccionada.

Així es va considerar com a unitat d'avaluació el conjunt dels serveis bibliotecaris d'una universitat encara que es prenen també en consideració les diferents unitats físiques de prestació de serveis. El procés d'avaluació considerava així tant les dimensions transversals de la biblioteca com a les dimensions específiques de cada un dels punts de servei. Es reconeixia que les diferents dimensions de cada universitat podien fer variar la necessitat d'avaluar algunes unitats prestadores de servei però, en aquest cas, es recomanava que es fes a un nivell de profunditat inferior.

El segon dels temes era l'organització dels comitès d'avaluació. Aquí la guia s'ajustava a la metodologia general d'avaluació de l'Agència: comitè intern, informe intern, publicitat interna de l'informe, comitè extern, informe extern, informe definitiu i publicació dels resultats. El problema consistia en tot cas en trobar un equilibri entre usuaris i prestadors de serveis i en aconseguir que en l'avaluació hi participessin tots els segments d'usuaris.

La Guia estableix que l'avaluació impliqui agents significatius dels àmbits de govern de la universitat, de la direcció de la biblioteca, del personal tècnic, de professorat i d'estudiants i recomana per al Comitè Intern d'avaluació la composició següent: el Vicerector responsable de la biblioteca, el director/a de la biblioteca o dels serveis bibliotecaris, un o dos caps de biblioteques de centre o àrea, un membre del personal tècnic per cadascun dels seus nivells, un director o degà de centre, dos professors responsables de grups de recerca i tres estudiants (un de cada cicle docent). Donat que en la majoria d'universitats existeixen

comissions de biblioteca formades per gestors dels serveis i usuaris de diferents categories, i que en aquestes comissions es tracten temes relacionats amb les biblioteques, la guia recomanava que els comitès interns es formessin basant-se en aquestes comissions. En qualsevol cas, i per superar qualsevol problema de manca de representativitat del Comitè, la Guia recomana que l'informe d'avaluació interna sigui repartit àmpliament entre els diferents estaments universitaris.

En tercer lloc quedava la situació i importància que es donava a les dades empíriques. Es volia fugir de dos extrems igualment perillosos: el de fer una avaluació únicament quantitativa en la que no hi hagués una valoració de la situació i el de no tenir en compte les dades empíriques existents i que l'avaluació acabés essent un consens de subjectivitats. Tal com es veurà quan s'expliqui l'estructura de la Guia, la seva orientació potencia la reflexió sobre la situació present i l'establiment de mesures de millora, però es vol també que aquesta anàlisi es faci el màxim possible sobre dades empíriques que han de ser motiu d'interpretació però que, en tot cas, no es podien obviar.

Cal dir aquí que la manca en molts casos de dades sobre serveis universitaris ha alimentat la tendència de prescindir dels mateixos en els processos avaluatius desenvolupats en la universitat espanyola. Pel que fa a biblioteques però la situació és radicalment diferent. Es disposa des de 1995 de les dades elaborades per Rebiun (6), dades que són molt completes i bastant fiables i, a més, en el cas català, podem usar sèries estadístiques més antigues mantingudes de forma fiable per les direccions de les biblioteques universitàries.

La guia, malgrat donar un pes decisiu a la interpretació de les dades que puguin fer els comitès interns, demana que aquests basin les seves inferències i judicis de valor en tant que sigui possible (però no només) en evidències documentades per dades. A tal efecte, una part important de la Guia es dedica a establir quines han de ser aquestes dades i com s'han d'establir. Per tal de no basar totes les dades empíriques en resultats, la Guia recomana que cada universitat faci una enquesta sobre l'ús i la satisfacció dels serveis bibliotecaris entre els diferents tipus d'usuaris.

Finalment, l'orientació general del procés d'avaluació que estableix la Guia és proactiva, és a dir cap a la millora dels serveis. Això s'aconsegueix determinant com a parts essencials dels diferents informes assenyalar els principals punts forts i febles detectats tot establint accions estratègiques de millora i concretant també qui té en cada cas la responsabilitat de la millora. L'objectiu perseguit és que l'avaluació permeti establir un pla de millora en el que es determinin les

accions de millora, ordenades de major a menor nivell de factibilitat i amb una identificació dels nivells d'implicació i de decisió compromesos en la seva execució.

Es busca amb això que el Comitè d'Avaluació de cada universitat pugui actuar aprovant les propostes de millora proposades, facilitant les mesures necessàries per a la seva execució i fent el seguiment de la seva implementació.

### **Les parts de la Guia**

La Guia s'estructura en quatre apartats de reflexió, un de punts forts i febles, un de propostes de millora i un annex en la que es donen indicacions sobre les dades empíriques sobre les quals basar els judicis. Els quatre apartats de reflexió són: el servei de biblioteques i la seva integració en la Universitat, els processos i la comunicació, els recursos i els resultats. Per a cada apartat, la Guia determina diferents subapartats i en cada un es proposen alguns elements que són els que han de servir de base per a la reflexió i emissió de judicis per part dels comitès.

L'apartat sobre la integració de la biblioteca en la universitat intenta identificar el grau d'integració entre les metes i objectius de la universitat i els del seu servei de biblioteques i és un exercici essencialment qualitatiu. Aquí s'examinen els plans d'actuacions de la biblioteca i el seu encaix en el Pla Estratègic de la universitat, la planificació docent i les seves relacions amb les biblioteques, la planificació de la recerca i les relacions amb les biblioteques i els mecanismes de relació entre les biblioteques i els seus usuaris.

Com a mostra del que és la Guia, detallem una mica més el subapartat de relació entre biblioteques i usuaris. Es demana aquí analitzar i valorar els mecanismes de participació i eficàcia dels diferents estaments de la comunitat universitària en la definició dels objectius dels serveis de biblioteca i les relacions directes que hi ha. Es demana valorar l'existència o no de Comissions de Biblioteca, les seves composicions i tasques, que s'identifiquin i valorin els procediments utilitzats per donar a conèixer als usuaris l'estructura i responsables dels diferents serveis i les seves prestacions, que s'identifiquin els punts forts i febles de la comunicació de la biblioteca amb els usuaris, etc.

El segon apartat de reflexió analitza els mecanismes interns que asseguren la qualitat dels serveis oferts i suposa preguntar-se sobre els processos seguits per la biblioteca i sobre el coneixement i implicació del personal en la missió i

finalitats de la biblioteca. De forma més específica, la guia orienta la reflexió sobre l'organització (organigrama, dependència del personal, autonomia funcional, etc.), els processos i l'oferta de serveis a distància.

Els recursos configuren el tercer àmbit de reflexió. Aquí el personal ocupa un lloc destacat i sobre el mateix es demana per la seva tipologia i distribució, la formació continuada i pel seu grau de satisfacció i motivació. Dins l'apartat de recursos s'analitzen també els espais bibliotecaris i els seus equipaments, els fons bibliogràfics i els pressupostos. Aquest apartat, juntament amb el següent, són els que usen dades quantitatives amb més intensitat.

El darrer apartat de reflexió analitza els resultats a tres nivells: satisfacció dels usuaris, eficàcia i eficiència. La satisfacció dels usuaris és l'indicador de la qualitat dels serveis bibliotecaris des de la perspectiva dels seus usuaris. Es demana aquí que s'explicitin i analitzin els mecanismes de que es disposa per conèixer els nivells d'ús i satisfacció dels usuaris amb els serveis rebuts.

A la part dedicada a l'eficàcia en la prestació de serveis es busca, a través de l'ús d'indicadors, mesurar l'efectivitat dels serveis de biblioteca en dos aspectes: comprovar si els serveis oferts han assolit els objectius proposats, i conèixer el volum d'activitat realitzada en els serveis clau. Els indicadors usats són: documents subministrats per estudiant en un any, respostes d'informació donades per estudiant, proporció d'estudiants que han rebut formació sobre el funcionament dels serveis, hores d'estudi-treball a la biblioteca per estudiant, volums de col·leccions per estudiant i entrades a la biblioteca per estudiant.

L'eficiència és una mesura de la quantitat de servei que la biblioteca realitza en relació als seus inputs. No indica la qualitat en la provisió del servei. En principi, l'input base (quantitat de diners o de personal) hauria de ser a nivell de servei concret (per exemple, l'eficiència del servei de préstec s'hauria de jutjar coneixent els recursos que s'hi destinen específicament). Tanmateix, aquesta aproximació ideal és plena d'entrebancs degut a l'assignació dels costos.

Els indicadors proposats aquí són: cost del personal per document processat, cost del personal per préstec realitzat, cost del personal per resposta d'informació donada, cost del personal per préstec en sala, cost del personal per hora d'informació impartida, cost del personal per usuari potencial, despesa total en adquisicions per nombre de préstecs...

Finalment, i com ja ha estat comentat, la Guia acaba amb unes recomanacions sobre la formulació dels punts forts i febles i respecte propostes de millora.

## **Els resultats**

El procés d'avaluació va començar el segon trimestre de 1999 amb la constitució dels comitès interns i amb l'inici de la recollida de dades. Paral·lelament, la Comissió Tècnica del CBUC (formada pels directors de les biblioteques) va creure convenient reforçar el procés amb uns cursos de formació sobre l'avaluació destinats als equips directius dels serveis de biblioteques. Els processos estan seguint ritmes diferents segons la universitat i en alguns casos la part interna s'ha completat abans de l'estiu (7). Els processos d'avaluació externa i de redacció dels informes definitius es faran entre el que queda d'any i el primer trimestre del 2000.

El procés culminarà amb la publicació d'un informe de síntesi que farà una valoració general de la situació. El CBUC creu però que aquest serà alhora un inici. L'avaluació realitzada ha de servir per, comparant el sistema català amb sistemes bibliotecaris d'altres països, destacar els punts forts i febles del propi i assenyalar també accions de millora col·lectives. L'experiència acumulada ha de servir també per millorar les dades quantitatives que les direccions de les biblioteques han estat recollint en els darrers anys i poder usar les mateixes com un instrument d'avaluació continuada i de presa de decisions.

Encara que és d'hora per fer una valoració del procés, es poden avançar tres conclusions. En primer lloc, el procés d'avaluació efectuat ara és una avaluació en profunditat que no es pot fer cada any però que crea una dinàmica de millora que pot mantenir-se aprofitant alguns dels elements usats en el procés. Les direccions de biblioteca valoren positivament l'existència de la Guia perquè ha permès una avaluació en profunditat i ha simplificat el disseny del procés. En segon lloc, s'ha aconseguit la participació dels diferents agents en el procés d'avaluació. Això provoca un increment del diàleg entre la biblioteca i els diferents estaments universitaris i una millora de la imatge de la biblioteca (8). Finalment, els informes existents semblen indicar una situació valorada com a bastant o molt positiva. Això és sens dubte el resultat de les importantíssimes i quantioses millores efectuades per les biblioteques de les universitats de Catalunya en els darrer 15 anys.



## Notes

(1) Vegeu, per exemple, l'article de Marta de la Mano González 'Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias', a: Revista española de documentación científica 21 (98) 2, pp. 174-197. L'article va merèixer però una carta al director de Belén Altuna (al núm. 4 del mateix any, pp. 449-50) i una resposta de l'autora (volum següent del 99, núm. 2, pp. 221-222).

(2) Vegeu 'Grupos de trabajo y documentos' a web de Rebiun (<http://www2.uji.es/rebiun/>)

(3) The Effective academic libray : a framework for evaluating the performance of UK academic libraries : a consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries ([Bristol : HEFCE], 1995)

(4) Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris (Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, 1998).

(5) Bàsicament les realitzades a la UPC.

(6) Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas (S.l.: Rebiun, 1995- ).

(7) Algunes biblioteques mantenen informació sobre els seus processos a les pàgines web. Vegeu, UB: <http://www.bib.ub.es/bub/avalua/avalua.htm>; UPF: <http://www.upf.es/bib/coneixer/index.htm>; UdG: <http://biblioteca.udg.es/avaluacio.htm>; UdL: <http://www.bib.udl.es/avaluacio/avaluacio2.htm>.

(8) Vegeu aquest tema més extensament a: Lluís Anglada 'La evaluación de los servicios bibliotecarios a través de la opinión del usuario: la experiencia de la Universidad Politécnica de Cataluña' (XV Jornadas de Gerencia Universitaria, Cádiz, 1996).