

PLA NACIONAL D' AVALUACIÓ DE LA  
QUALITAT DE LES UNIVERSITATS

CONVOCATÒRIA DE 2000/2001



**INFORME FINAL DEL SERVEI DE LLENGÜES I  
TERMINOLOGIA**

***UNIVERSITAT JAUME I***

Castelló de la Plana, 30 d' abril de 2002

## INTRODUCCIÓ

El Servei de Llengües i Terminologia (SLT), adscrit al Vicerectorat de Coordinació, Comunicació i Política Lingüística,<sup>1</sup> es va sumar al Pla nacional d'avaluació de la qualitat de les universitats en la convocatòria del 2000, dins del procés d'avaluació dels serveis de la Universitat Jaume I.

El Comitè d'Autoavaluació del SLT es va constituir l'11 de desembre de 2000, amb l'assistència a una reunió de coordinació i informació que el Servei de Planificació i Organització de la Universitat va convocar.<sup>2</sup> La configuració d'aquest Comitè és la següent:

Bartomeu Prior Romero, cap del Servei, que presideix el Comitè

Joan Andreu i Bellés, assessor lingüístic del Servei

Marta García Flor, auxiliar del Centre d'Autoaprenentatge de Llengües (CAL)

Imma Mestre Guardiola, auxiliar administrativa del Servei

M. Dolores Ángel Luis, usuària del Servei en representació del PAS

M. Josep Senent Vidal, usuària del Servei en representació del PDI

Cristina Edo Redón, usuària del Servei en representació de l'estudiantat

Després d'acordar la metodologia de treball, el Comitè va encetar el procés d'elaboració de l'informe d'autoavaluació l'11 de gener de 2001, amb una reunió setmanal per discutir i acordar cada un dels criteris de la Guia d'autoavaluació del servei a partir d'una proposta elaborada pel president del Comitè. El dia 29 de març, el Comitè va acabar l'*Informe d'autoavaluació del Servei de Llengües i Terminologia*, que es va exposar públicament durant un mes, fins que el 3 de maig el va donar per conclòs.

---

<sup>1</sup> Actualment, el Servei depèn del Vicerectorat de Promoció Universitària, Sociocultural i Lingüística.

<sup>2</sup> Amb anterioritat, el 7 de novembre de 2000, el cap del Servei, com a responsable d'un servei que s'havia d'avaluar en aquesta convocatòria, va assistir a una Jornada de formació de comitès d'autoavaluació de serveis organitzada pel Consell d'Universitats.

Els dies 5, 6 i 7 de juny de 2001 va tindre lloc la visita del Comitè Extern d'Avaluació, format per:

Presidenta: Conxa Planas Planas, directora del Servei de Llengua Catalana de la Universitat de Barcelona, professora associada d'Anàlisi Documental de la Universitat Pompeu Fabra i membre de la Comissió Tècnica de Llengua de la Xarxa d'Universitats Institut Joan Lluís Vives.

Vocal: M. Rosa Mateu Martínez, cap del Servei de Llengües i Terminologia de la Universitat Politècnica de Catalunya i membre de la Comissió Tècnica de Llengua de la Xarxa d'Universitats Institut Joan Lluís Vives.

Assessor en avaluació: Jesús Jornet Melià, professor titular del Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació de la Universitat de València. Especialitzat en Metodologia de la Investigació Avaluativa, ha participat en diferents processos d'avaluació de programes, centres, professors i materials. És col·laborador habitual del PNECU.

Aquest Comitè extern va lliurar el seu informe l'11 de març de 2002.

### **VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AUTOAVALUACIÓ**

El Comitè d'Autoavaluació del SLT ha trobat el procés d'autoavaluació molt positiu, perquè ha permès una anàlisi i una reflexió sobre el funcionament del SLT i sobre les relacions entre el personal i les relacions amb els usuaris del SLT i amb altres serveis de la Universitat que serveixen per avaluar cada una de les actuacions que es porten a terme amb l'objectiu de millorar-les. El mateix procés d'autoavaluació ha servit per millorar els processos del SLT, i la implicació i col·laboració de tot el personal del SLT, malgrat l'esforç suplementari que ha comportat i els temps que ha calgut dedicar-hi, ha estat essencial per realitzar l'*Informe d'autoavaluació* i per garantir que les propostes de millora es podran aconseguir.

El Comitè ha funcionat de manera autònoma, però per poder analitzar alguns dels criteris ha demanat informació a la unitat tècnica de dades necessàries per a l'avaluació. Cal destacar les dues enquestes que s'han realitzat per recollir informació del personal del SLT i dels usuaris.

El Comitè va decidir, des de la primera reunió, que el procediment més operatiu per analitzar el SLT amb els criteris que facilita la Guia d'autoavaluació era treballar sobre propostes de documents. Així, es va decidir que el president del Comitè, atès que té una visió més general sobre tot el SLT, havia d'elaborar un esborrany per cada un dels criteris de la Guia que descriguera la planificació, la implementació i el control que el SLT fa servir, i que aquest esborrany s'enviara als membres del Comitè. Així, a les reunions setmanals del Comitè cada membre portava les seues esmenes, suggeriments, aportacions, etc., a l'esborrany presentat, i es debatien totes les propostes fins elaborar l'anàlisi del criteri, amb la relació, negociada i consensuada, de punts forts, punts febles i propostes de millora. Aquests documents es donaven a conèixer a la resta de membres del Servei per tal que pogueren aportar els seus suggeriments.

No obstant la bona valoració del procés, el Comitè ha trobat alguna cosa millorable:

- En primer lloc, s'ha detectat una falta de formació dels membres del Comitè sobre els conceptes inherents a l'autoavaluació que ha fet que la major part de les discussions hagen estat metodològiques per diferents interpretacions de la Guia. És a dir, la terminologia, en molts casos, ha dificultat la interpretació mateixa del procés.
- El model d'avaluació proposat pel Consell d'Universitats està massa condicionat per un sistema de funcionament d'empresa privada que no s'adiu amb la realitat d'una administració pública de l'estat espanyol. A més, és evident que no està suficientment adaptat als serveis administratius universitaris. Això ha dificultat en gran mesura la tasca del Comitè, ja que moltes de les propostes d'anàlisi del funcionament del SLT en la realitat estan fora de l'àmbit del mateix SLT, i responen a l'estructura administrativa.
- Fruit d'aquesta disfunció, el Comitè ha trobat que molts dels punts febles d'alguns dels apartats (especialment en els apartats de política i estratègia i d'aliances i recursos, però també en els de persones, de processos o de resultats en la societat), seguint els criteris de la Guia, corresponen més aviat als òrgans de govern de la Universitat que al SLT. Per això, les propostes de millora, fins i tot moltes de les aportades pel Comitè Extern, corresponen a elements externs al SLT.
- Moltes de les dades necessàries per portar a terme l'avaluació del SLT no estan recollides per cap òrgan de la Universitat: ni les més generals per poder contextualitzar el SLT, ni les més específiques de les activitats que du a terme el SLT.

## VALORACIÓ DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ EXTERNA

Entre els dies 5 i 7 de juny de 2001 va tindre lloc la visita del Comitè Extern d'Avaluació. El procés d'avaluació extern va resultar molt positiu, tant per als membres del Comitè Extern (com recull l'*Informe d'avaluació externa*) com per al Comitè d'Autoavaluació del SLT, ja que la bona sintonia que es va establir entre els membres d'ambdós comitès va facilitar el procés i l'exposició d'opinions.

No obstant això, cal remarcar com a aspecte molt negatiu el període de temps transcorregut fins a rebre l'informe extern (al mes de març de 2002), retard injustificat, sobretot pel fet que en el mateix informe extern es reconeix que el Comitè ja tenia elaborat un esborrany durant els dies de la visita. Aquest endarreriment, al nostre entendre, ha perjudicat el procés d'avaluació: per una banda, el mateix informe extern sembla contindre afirmacions que només es poden deure a una interpretació incorrecta de les notes preses en el seu moment; per una altra banda, s'ha trencat el ritme de treball del Comitè d'Autoavaluació, i costa reemprendre una anàlisi que exigeix molta dedicació, especialment pel que fa al domini de la terminologia i dels criteris de la Guia i a la recuperació dels debats que s'hi van produir. A més, aquesta dilació temporal ha fet que els membres del Comitè no estiguen plenament disponibles per a l'elaboració de l'informe final, i han canviat les circumstàncies de la mateixa Universitat (un nou Equip de Govern, un nou vicerectorat que s'ocupa de la política lingüística, etc.).

Pel que fa a l'*Informe d'avaluació externa*, és correcte i ajustat al procés. Els punts febles i les propostes de millora que aquest *Informe* incorpora permeten destacar la coincidència amb els aspectes de l'anàlisi del Comitè d'Autoavaluació i fixar quins són prioritaris des d'un punt de vista extern a la Universitat Jaume I, és a dir, aclareixen els punts febles i les propostes de millora que recull l'*Informe d'autoavaluació del Servei de Llengües i Terminologia*.

Per tant, en aquest informe final cal destacar alguns aspectes, en els quals s'insisteix especialment:

- El Comitè Extern remarca reiteradament que cal incentivar el funcionament de la Comissió de Política Lingüística, ja que això descarregaria el SLT de funcions polítiques i

li permetria centrar-se en les tasques tècniques que li corresponen. Atès que Comitè d'Autoavaluació també fa notar en el seu *Informe* la inoperativitat d'aquesta Comissió, és evident la necessitat d'un òrgan de la Universitat que marque d'una manera clara la política lingüística de la institució.

- Els recursos humans i econòmics amb què compta el SLT no es corresponen amb les tasques que té encomanades.
- La Universitat no compta amb un sistema de coordinació entre els diferents òrgans que facilite el treball del SLT, especialment pel que fa a la difusió de la informació i al coneixement dels serveis que ofereix.
- Hi ha una part del personal del SLT, el vinculat al CAL, que té uns contractes laborals precaris, cosa que repercuteix negativament en el treball (des de propostes de futur per a encetar nous projectes fins a desmotivació laboral). A més, el personal fix té una percepció de poca valoració.
- Cal millorar diferents aspectes del funcionament intern del SLT: incentivar el treball en equip, negociació de la distribució de tasques, elaborar un mapa de processos, etc.
- Es troba a faltar una normativa d'usos lingüístics com a referent de totes les situacions comunicatives de la institució.
- Es detecten les dificultats d'accés a programes de formació d'una part del personal del SLT.
- Cal millorar alguns aspectes de la projecció externa del SLT: la coordinació amb la resta de serveis i departaments de la Universitat i la col·laboració amb la societat (administració, empreses, públic en general, etc.).

A banda d'aquestes mancances del SLT, coincidents amb les observades pel Comitè d'Autoavaluació, també es poden trobar algunes discrepàncies entre els dos informes:

- Sembla que hi ha una certa confusió entre les referències al SLT i al CAL, com si foren serveis del mateix rang, quan el CAL és una àrea de treball més del SLT.
- L'*Informe extern* detecta que els recursos humans i econòmics amb què compta el SLT no són suficients, però la seua proposta de millora és que els objectius i les actuacions estiguen relacionades amb els recursos. En canvi, el Comitè d'Autoavaluació proposa que es destinen més recursos per als objectius i les actuacions que els mateixos òrgans de govern (Claustre i Junta de Govern) ja han aprovat.

- El Comitè d'Autoavaluació no està d'acord amb algunes expressions sobre l'organització del treball al SLT, com ara “desconcert organitzatiu”, no estan prou definides “les funcions que ha de desenvolupar internament cada àrea”, hi ha una “indefinició laboral que pateix el personal del CAL” o el SLT és una “suma d'individualitats”. A més, es diu que el servei d'assessorament és lent, afirmació que no comparteix el personal del SLT ni es detecta en l'enquesta als usuaris que es va realitzar, en la qual hi ha un ítem específic sobre aquest aspecte. Finalment, el Comitè ha trobat en alguns casos una redacció ambigua i abstracta.
- Hi ha criteris de l'*Informe extern* que contenen propostes de millora, però sense cap punt feble que s'hi relacione.
- El Comitè d'Autoavaluació considera les seues propostes de millora més ajustades a la realitat de la Universitat, especialment pel que fa al grau de concreció.

En definitiva, l'*Informe d'autoavaluació* i l'*Informe extern* són coincidents en les conclusions. Les úniques apreciacions que cal fer és que l'*Informe extern* s'ha ressentit del temps que ha passat des que el Comitè Extern va fer la visita a la Universitat Jaume I fins que l'informe s'ha elaborat, cosa que es fa notar en la redacció d'algun suggeriment que no queda molt clar si es refereix al SLT o a l'organització general de la Universitat.

Cal destacar també que durant tot el temps transcorregut han canviat algunes de les circumstàncies que donaven lloc a punts febles. Sobretot cal apuntar que una de les places de professor de cursos a què els dos informes fan referència s'ha creat en la plantilla de la Universitat, s'ha realitzat un concurs per consolidar les places dels assessors del CAL i s'ha negociat una jornada laboral més reduïda per a tot el PAS que millora les condicions laborals del personal, al mateix temps que s'ha incorporat un complement de productivitat per incentivar les tasques realitzades, a banda que les instal·lacions del CAL s'han traslladat a un nou espai amb millors condicions.

No obstant tota aquesta anàlisi, cal dir que el procés d'avaluació externa, i l'*Informe extern* elaborat, han estat molt positius per a la tasca del Comitè d'Autoavaluació perquè es veu reforçat el treball que ha fet: el procés d'autoavaluació ha estat realitzat amb totes les garanties i els resultats (punts forts, punts febles i propostes de millora) són adequats i aprofitaran per millorar el SLT.

Així doncs, el Comitè d'Autoavaluació considera pertinent mantenir els punts forts i punts febles detectats en l'*Informe d'autoavaluació* (amb una taula comparativa del treball dels dos comitès), així com les propostes de millora, enriquides i modificades en aquells aspectes que el Comitè Extern assenyala especialment.

## PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES

### Introducció

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El SLT és un servei plenament consolidat dins la Universitat Jaume I, amb la funció principal d'impulsar la normalització lingüística i el multilingüisme, tal com recullen els Estatuts.</li> <li>- La política i l'estratègia del SLT responen al seu paper com a part d'una universitat en el context del País Valencià, i estan recollides en el PPL aprovat pels òrgans de govern de la Universitat.</li> <li>- L'entorn sociolingüístic de la Universitat facilita la tasca de normalització que du a terme el SLT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una part important del personal del SLT està contractat de manera precària.</li> <li>- Les accions de política lingüística previstes pel PPL excedeixen el personal amb què compta el SLT.</li> <li>- Falta normativa bàsica sobre la qual bastir el treball que ha de desplegar el SLT.</li> </ul>	

### Política i estratègia

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els Estatuts de la Universitat defineixen clarament quines són les finalitats en el camp de la normalització lingüística i del multilingüisme, i la creació dels serveis necessaris per portar a terme aquestes finalitats, en aquest cas el SLT.</li> <li>- Es compta amb un document, el <i>Pla de política lingüística</i>, aprovat pels òrgans de govern de la Universitat on es defineix la missió i visió del SLT, l'organigrama i camps d'actuació, i les accions que ha de dur a terme a curt i mitjà termini, amb concreció dels objectius que persegueix la Universitat i els indicadors per avaluar-ne els resultats.</li> <li>- El PPL és conegut pel personal del SLT, i serveix de referent per a les accions que es duen a terme.</li> <li>- Els objectius del SLT van alineats amb els que marca el <i>Pla estratègic</i> de la Universitat.</li> <li>- La informació que recull el SLT per diverses vies s'usa per millorar els serveis que s'ofereixen.</li> <li>- Hi ha una clara identificació i seguiment de la legislació relacionada amb les activitats que porta a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els objectius del PPL i les accions que preveu realitzar excedeixen dels recursos amb què compta el SLT, tant de personal com econòmics o de mitjans.</li> <li>- No es coneixen ni les necessitats dels clients ni el seu grau de satisfacció perquè no hi ha cap sistema per recollir aquesta informació.</li> <li>- Falta un sistema intern que permeta un intercanvi habitual d'informació.</li> <li>- Una part important del personal del SLT considera que no ha participat en la definició dels objectius del seu lloc de treball.</li> <li>- Falten indicadors qualitius de les accions que porta a terme el SLT i indicadors de gestió.</li> <li>- Cal que els òrgans de govern faciliten les accions avaluadores que cal realitzar de cada una de les actuacions que es porten a terme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Poca definició de recursos humans i econòmics relacionats directament amb el SLT.</li> <li>b) Manca de planificació de les actuacions derivades de la missió i la visió del SLT dins l'organigrama de la UJI, cosa que provoca el desconeixement dels serveis per part dels usuaris en algunes àrees.</li> <li>c) Manca d'un sistema d'intercanvi d'informació i comunicació interna del Servei que es tradueix en un cert desconeixement de les decisions que afecten tota la comunitat (per exemple, pel que fa a la implantació de determinats programes informàtics).</li> <li>d) Manca d'un protocol d'usos lingüístics de tota la Universitat, que constitueixi un referent únic en totes i cadascuna de les situacions comunicatives de la institució - internes i externes, orals i escrites-, per a tota la comunitat universitària.</li> </ul>

terme el SLT.		
---------------	--	--

## Persones

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La política i l'estratègia guien l'actuació de tot el personal del SLT.</li> <li>- La distribució de les tasques es fa d'acord amb les habilitats i característiques del personal, en la mesura que és possible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta un reglament de funcionament intern del SLT.</li> <li>- En alguns casos, falta igualtat d'oportunitats en l'accés a la formació.</li> <li>- Falta fixar uns objectius formatius del personal.</li> <li>- Precarietat laboral d'una part important del personal del SLT.</li> <li>- No es promou el treball en equip.</li> <li>- No hi ha cap sistema d'avaluació ni reconeixement de les funcions laborals realitzades, ni de l'efectivitat ni l'acompliment de les tasques assignades.</li> <li>- No hi ha procediments sistemàtics per recollir l'opinió del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) La diferència de tipus de contractació entre els tècnics pròpiament dits i el personal del Centre d'Autoaprenentatge, unida a la indefinició pel que fa a la dependència orgànica futura i a la precarietat actual del personal del CAL genera incertesa i desmotivació.</li> <li>b) En general, s'observa un desconeixement mutu entre el personal del Servei de les tasques que realitzen, cosa que provoca un desconcert organitzatiu.</li> <li>c) Els tècnics lingüístics tenen la sensació d'estar poc valorats, pagats per sota de les quotes de mercat i de fer una feina poc sistematitzada, sovint repetitiva. Manifesten també un decalatge entre els sous de tècnics i el dels caps.</li> <li>d) Falten objectius formatius del personal, en funció de la tasca que realitzen els tècnics. S'evidencien també dificultats entre d'horari entre el personal del CAL per accedir a programes de formació.</li> <li>e) La manca de treball en equip sembla evident; per això les feines que s'acorden amb altres unitats depenen exclusivament de les persones o de la proximitat entre serveis, i no d'una planificació sistemàtica entre serveis de la UJI.</li> </ul>

## Aliances i recursos

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existència d'una xarxa de serveis lingüístics universitaris que coordina accions conjuntes.</li> <li>- Col·laboració habitual amb altres universitats que tenen relació amb l'activitat que porta a terme el SLT.</li> <li>- Tots els recursos del SLT s'utilitzen d'acord amb la política i l'estratègia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos insuficients per portar a terme els objectius del PPL.</li> <li>- Dificultat de gestió dels recursos economicofinancers per falta de recursos personals i tècnics.</li> <li>- Falta de control i decisió sobre els equips tècnics que s'utilitzen al SLT.</li> <li>- Falta formació per aprofitar completament els equips i la tecnologia de què s'hi disposa.</li> <li>- Descoordinació amb alguns serveis de la Universitat que tenen relació directa amb els processos que desenvolupa el SLT.</li> <li>- Dificultat d'establir aliances amb l'administració autonòmica i local.</li> <li>- Gestió deficient de la informació interna per falta de recursos humans i tècnics.</li> <li>- Cal facilitar la investigació i la innovació, i l'explotació de la informació emmagatzemada.</li> <li>- No hi ha avaluació de les inversions realitzades en béns i equips.</li> <li>- No s'avalua el resultat dels convenis de col·laboració signats amb altres entitats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es fa palesa la manca de relació i coordinació sistemàtica amb altres serveis de la universitat.</li> <li>b) S'observa l'assumpció de tasques que depassen l'àmbit universitari sense un suport explícit i estable, en el sentit que es veu poc equilibri entre els recursos assignats i les tasques dutes a terme.</li> <li>c) En relació amb el professorat universitari, es fa patent la manca d'incentius per fer la docència en valencià.</li> <li>d) S'observen dificultats per tal d'establir aliances amb l'administració autonòmica i local.</li> </ul>

## Lideratge

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els responsables del SLT s'involucren en la proposta de plans d'actuació, especialment del PPL.</li> <li>- S'elabora un pla de treball anual i per cursos acadèmics.</li> <li>- Es difon regularment la missió, visió i valors del SLT per diferents mitjans.</li> <li>- Hi ha grups de millora, creats pels òrgans de govern i regulats normativament, per portar el seguiment de les actuacions i per fer propostes.</li> <li>- Hi ha una identificació clara dels clients i usuaris del SLT.</li> <li>- Tot el personal del SLT és accessible a les propostes que fan els clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El pla de treball del SLT no és conegut per tot el personal.</li> <li>- Ni la CPL de la Universitat ni el Consell Assessor del CAL no tenen una continuïtat que en garantisca la utilitat.</li> <li>- No hi ha sistemes de reconeixement del treball realitzat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) El conjunt de les actuacions dutes a terme pel SLT no arriba suficientment a tota la comunitat universitària.</li> <li>b) No hi ha sistemes de reconeixement del treball realitzat, ja no econòmics sinó en altres modalitats (assistència a jornades de formació, participació en trobades i congressos, etc.).</li> </ul>

--	--	--

## Processos

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El SLT, quan convé, realitza enquestes i avaluacions d'activitats que porta a terme, i estableix indicadors de gairebé totes les accions.</li> <li>- La informació i la promoció de les activitats és un dels objectius principals del SLT.</li> <li>- Tot el personal del SLT realitza atenció al públic, amb la qual cosa rep directament informació dels clients.</li> <li>- El SLT es compara amb altres serveis que realitzen el mateix treball per millorar l'oferta de serveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No s'ha establert un mètode sistemàtic per a identificar els processos clau ni els de suport (mapa de processos).</li> <li>- Falta un disseny dels processos clau, és a dir, un procediment normalitzat o estandarditzat que en permeta seguir el desenvolupament.</li> <li>- No existeix un mètode estandarditzat de millora dels processos, ni de planificació de nous processos que caldria incloure.</li> <li>- Les avaluacions i les enquestes de recollida d'informació dels clients no es fan de tots els processos.</li> <li>- No es realitzen auditories externes sobre els processos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Els processos de treball del SLT no estan prou definits, ni els agents ni les funcions que ha de desenvolupar internament cada àrea; igualment, caldria documentar els processos i circuits entre les àrees de treball i el CAL.</li> <li>b) No estan prou definits els circuits de treball que impliquen diferents serveis de la UJI, entre els quals el SLT.</li> <li>c) La documentació dels processos existents no és sistemàtica, es fa més per necessitat puntual o urgència que no pas per planificació prèvia.</li> <li>d) L'ús dels recursos en assessorament lingüístics que proporcionen les noves tecnologies no està unificat tant internament al SLT com en el context de la UJI.</li> </ul>

## Resultats en els clients

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La percepció del personal del SLT sobre l'opinió que els clients en poden tenir és positiva.</li> <li>- El resultat de l'enquesta als usuaris del SLT, malgrat tenir una resposta baixa, ha estat positiva en tots els aspectes que s'han analitzat: atenció al públic, accés als serveis, qualitat dels serveis, temps d'espera, reclamacions i informació adequada i eficaç.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enquesta als usuaris ha estat contestada per una part molt reduïda dels clients potencials del SLT, i percentatges importants declaren no conèixer el CAL o el web del SLT.</li> <li>- Falten indicadors quantitius i qualitius de la major part dels aspectes analitzats que donen informació sobre els resultats en els clients.</li> <li>- No hi ha un sistema establert de recollida de queixes i suggeriments.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es fa patent el reconeixement que el SLT ha augmentat les tasques a dur a terme i en canvi no ha incrementat pressupostos ni plantilla; hi ha la impressió de poc personal per dur a terme sobretot tasques d'assessorament.</li> <li>b) El PAS d'altres serveis dins la UJI mateix reconeix que no hi ha treball en equip perquè el SLT no és vist de manera compacta sinó més aviat com una suma d'individualitats; també s'esmenta que el termini de prestació de serveis d'assessorament és, en general, lent.</li> <li>c) L'alumnat considera cars els nivells mitjà i d'especialitat de valencià; demana formació a preu subvencionat en llengües estrangeres.</li> <li>d) L'espai del CAL es troba en general deficitari, però aquesta situació ha de canviar molt aviat, segons ja s'ha comunicat.</li> </ul>

		<p>e) El PAS detecta problemes d'horari d'assessorament en el CAL (en anglès, sobretot a la tarda).</p> <p>f) El PAS dels serveis no té clars els usos lingüístics dins la pròpia institució ni qui ha de fer determinades feines (traducció al castellà, etc.)</p>
--	--	---

## Resultats en les persones

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bona relació personal entre els membres del SLT.</li> <li>- El personal coneix les tasques assignades.</li> <li>- El personal té la preparació necessària per desenvolupar correctament el seu treball.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de participació en les decisions que afecten els llocs de treball propis.</li> <li>- Deficiències en la comunicació interna al SLT.</li> <li>- Condicions laborals, salari i beneficis no apropiats al treball desenvolupat.</li> <li>- Visió de descoordinació amb altres serveis que intervenen en els mateixos processos.</li> <li>- No es promou el treball en equip.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) S'observa una clara precarietat laboral pel que fa a la contractació de les assessores de llengua catalana i de llengua espanyola (actualment amb contractes per obra i servei) des de fa més de cinc anys; també hi ha precarietat en la contractació del personal assessor de llengües estrangeres del CAL (actualment, associats al departament de Filologia). En síntesi, falta d'estabilitat laboral.</li> <li>b) No hi ha un pla de formació específic per al SLT, tot i que es detecten necessitats en informàtica i noves tecnologies, i en el tractament de les llengües estrangeres.</li> <li>c) Hi ha la percepció que el SLT no és prou conegut a la UJI; que la relació amb els departaments universitaris és molt minsa; que el SLT fa la feina que se li encarrega però que el Servei no es projecta a l'exterior.</li> <li>d) Els tècnics senten que no participen prou en la definició de les tasques de cada àrea i tenen l'opinió de poc reconeixement salarial, fet que desmotiva l'equip.</li> </ul>

## Resultats en la societat

Punts forts	Punts febles Comitè d'Autoavaluació	Punts febles Comitè Extern
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El PPL de la Universitat preveu, a mitjà termini, la realització d'accions de projecció de l'ús de la llengua fora de la comunitat universitària, en les quals té un paper important el SLT.</li> <li>- El SLT organitza activitats de projecció exterior fora de la comunitat universitària, especialment dirigides a alumnat de l'ensenyament secundari.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hi ha establertes relacions estables amb els responsables d'administracions públiques, entitats cíviques, etc., de l'àmbit territorial de la Universitat.</li> <li>- Hi ha accions previstes en el Programa d'extensió universitària en llengua i cultura pròpies del PPL que no s'han pogut portar a terme.</li> <li>- El SLT no disposa dels recursos necessaris per atendre</li> </ul>	

<p>- La percepció del personal del SLT és que es realitzen activitats de tipus cultural i social que tenen impacte en la societat.</p> <p>- Les accions de normalització lingüística que el SLT porta a terme en l'estudiantat de la Universitat repercuteixen en la societat, atès que els titulats universitaris s'integren en el món laboral i social.</p>	<p>persones de fora de la comunitat universitària.</p> <p>- No hi ha una política d'ajuda als grups necessitats.</p>	
---	--	--

## Resultats clau

<b>Punts forts</b>	<b>Punts febles Comitè d'Autoavaluació</b>	<b>Punts febles Comitè Extern</b>
<p>- El personal del SLT considera que la imatge que s'ofereix respon a les expectatives esperades.</p> <p>- El SLT promou la normalització lingüística a la Universitat mitjançant les activitats que organitza.</p> <p>- El SLT ofereix assessorament i formació en llengües estrangeres com a impuls del multilingüisme.</p> <p>- El SLT ofereix anualment un increment de serveis per atendre una demanda creixent, cosa que demostra que els objectius generals plantejats s'acompleixen.</p> <p>- El PPL inclou indicadors factuais i actitudinals per fer el seguiment de la consecució dels objectius.</p>	<p>- No hi ha una anàlisi de les dades recollides pels indicadors, especialment pels actitudinals, que permeti comprovar el grau de consecució dels objectius del PPL o de l'avanç del procés de normalització lingüística a la Universitat.</p> <p>- El SLT no pot donar resposta a tota la demanda i a totes les necessitats que provenen del procés de normalització lingüística.</p> <p>- El suport a les necessitats multilingües encara es troba en una fase inicial que no cobreix tota la demanda.</p> <p>- El SLT no té suficient autonomia per aplicar mesures polítiques a la Universitat.</p>	

## ACCIONS DE MILLORA

### Introducció

<b>Propostes de millora</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Estat</b>	<b>Competència</b>
Consolidar els llocs de treball del personal del SLT, o buscar solucions que donen resposta a la precarietat laboral.	1	En curs. Hi ha places en procés de consolidació, i s'ha fet una proposta als òrgans de govern de la Universitat.	Proposta: SLT. Resolució: Servei de Recursos Humans i Equip de Govern.
Augmentar els recursos per portar endavant les accions de política lingüística que corresponen al SLT.	2	Previst per al curs 2002/2003.	Equip de Govern.
Aprovar la normativa bàsica, principalment un document de criteris d'ús de llengües a la Universitat Jaume I.	1	Previst per al curs 2002/2003.	Òrgans de govern.

### Política i estratègia

<b>Propostes de millora</b>	<b>Prioritat</b>	<b>Estat</b>	<b>Competència</b>
Elaborar un nou pla de política lingüística per a les actuacions futures, i incentivar el funcionament de la Comissió de Política Lingüística.	1	Previst per al curs 2002/2003.	Òrgans de govern.
Destinar recursos per portar a terme les accions de política lingüística previstes.	1	Previst per al curs 2002/2003.	Òrgans de govern.
Establir sistemes de mesura del grau de satisfacció dels usuaris (enquestes, avaluacions, etc.) i de detecció de necessitats en aquelles actuacions en què encara no es fa.	3	Previst a mitjà termini.	SLT.
Establir un procediment d'intercanvi intern d'informació sobre els objectius i les actuacions del SLT.	1	S'ha començat per crear una llista de correu del SLT	SLT.
Establir un procediment de participació del personal en la concreció dels objectius dels llocs de treball.	3	Juny-setembre de 2002.	SLT.
Establir indicadors de gestió.	3	A llarg termini.	SLT.
Determinar els mitjans adequats per portar a terme enquestes d'avaluació qualitativa, i fer la proposta als òrgans de govern de la Universitat.	3	Juny de 2002.	SLT.

## Persones

Propostes de millora	Prioritat	Estat	Competència
Establir pautes internes de funcionament fins que els òrgans de govern de la Universitat doten el SLT del reglament corresponent.	2	Previst per al curs 2002/2003.	SLT. El document definitiu compet a la Junta de Govern.
Sol·licitar a la Gerència que el <i>Pla de formació del PAS</i> incorpore mesures formatives específiques per al personal amb dificultat per abandonar el lloc de treball durant les hores de cursos.	1	Previst per al darrer trimestre de 2002.	Proposta: SLT. Resolució: Gerència.
Elaborar un pla de formació del personal del SLT que establisca uns objectius formatius.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Fer les gestions necessàries per consolidar llocs de treball i millorar els tipus de contracte del personal del SLT.	1	A curt termini.	Proposta: SLT. Resolució: òrgans de govern.
Proposar als òrgans de govern mesures de millora de les condicions laborals i del salari, i de reconeixement del treball desenvolupat.	1	Previst per al segon trimestre de 2002.	Proposta: SLT. Resolució: òrgans de govern.
Establir un sistema de coordinació periòdica que afavorisca el treball en equip.	1	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Realitzar enquestes periòdiques, o altres mitjans, per conèixer l'opinió del personal.	3	Previst per al juny de 2003.	SLT.

## Aliances i recursos

Propostes de millora	Prioritat	Estat	Competència
Assignar recursos que ajuden a millorar el seguiment de la gestió i a facilitar l'accés a la informació.	1	A curt termini.	Gerència.
Establir fórmules de coordinació i col·laboració amb la resta de serveis de la Universitat implicats en els processos que porta a terme el SLT.	2	Previst per al curs 2002/2003.	Gerència i SLT.
Establir fórmules de coordinació i col·laboració amb l'administració autonòmica i local.	3	Previst per al curs 2003/2004.	SLT i òrgans de govern.
Delimitar les funcions i les càrregues de treball assignades al personal del SLT per tal de garantir la dedicació necessària a la investigació i la innovació.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Establir sistemes d'avaluació de l'equipament adquirit.	3	Previst per al curs 2002/2003.	Servei d'Informàtica/OTOP/Servei de Contractació/SLT.
Establir sistemes d'avaluació dels convenis de col·laboració.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.

## Lideratge

Propostes de millora	Prioritat	Estat	Competència
Donar a conèixer el pla de treball del SLT a tot el personal.	1	El pla està a disposició de tot el personal en una carpeta compartida.	SLT.
Impulsar, en la mesura que es pugui, el funcionament de la CPL.	2	A curt termini.	Junta de Govern.
Impulsar grups de millora.	2	A curt termini.	SLT.
Programar la realització d'enquestes per avaluar les necessitats dels clients.	3	Cada dos cursos.	SLT.
Buscar i aplicar sistemes de reconeixement del treball realitzat.	2	A mitjà termini.	Gerència i SLT.

## Processos

Propostes de millora CA	Prioritat	Estat	Competència
Elaborar un mapa de processos, amb identificació i disseny dels processos clau.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Establir grups de millora dels processos.	2	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Establir avaluacions de tots els processos, especialment amb enquestes periòdiques de recollida d'informació dels clients.	3	Previst per al curs 2003/2004.	SLT.
Establir l'avaluació externa de l'adequació dels processos als objectius previstos.	3	Previst per al curs 2003/2004.	SLT.

## Resultats en els clients

Propostes de millora CA	Prioritat	Estat	Competència
Realitzar campanyes informatives per donar a conèixer el SLT, i els serveis que ofereix, a la comunitat universitària i a la societat.	1	A curt termini.	SLT/IJLV.
Fixar indicadors de cada una de les accions que es duen a terme que tenen repercussió sobre els clients.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Crear d'una bústia de queixes i suggeriments.	3	A curt termini.	SLT.
Realitzar enquestes periòdiques als usuaris del SLT.	2	Cada dos cursos.	SLT.
Sistematitzar totes les tasques clau que es duen a terme, de manera que estiguen plenament identificades i se'n facilite el seguiment.	3	A llarg termini.	SLT.

## Resultats en les persones

Propostes de millora CA	Prioritat	Estat	Competència
Consultar al personal les decisions que poden afectar el seu lloc de treball.	1	A curt termini.	SLT/Gerència.
Establir un sistema que facilite la comunicació i la informació interna al SLT.	1	A curt termini.	SLT.
Establir indicadors de les tasques assignades que en permeten l'avaluació.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT.
Promoure el treball en equip.	1	A curt termini.	SLT.
Promoure grups de treball que analitzen el funcionament del SLT i proposen mesures de millora.	2	A mitjà termini.	SLT.
Mesurar les càrregues de treball i fer-ne la redistribució, si cal.	2	A curt termini.	SLT.
Promoure la millora salarial del personal.	1	A curt termini.	Proposta: SLT. Resolució: Gerència.

## Resultats en la societat

Propostes de millora CA	Prioritat	Estat	Competència
Augmentar els contactes amb els responsables d'administracions públiques, entitats cíviques, etc., de l'àmbit territorial de la Universitat per donar-los a conèixer la tasca del SLT.	3	A mitjà termini.	SLT i òrgans de govern.
Elaborar un programa, amb indicadors temporals, de serveis que cal oferir a la societat.	3	Previst per al curs 2002/2003.	SLT i òrgans de govern.
Dur a terme les accions amb resultats en la societat encara pendent en el PPL en vigor.	2	A mitjà termini.	Òrgans de govern/SLT.
Proposar als òrgans de govern una política d'ajudes per facilitar als grups socialment necessitats l'accés a les activitats del SLT.	3	A llarg termini.	SLT.

## Resultats clau

Propostes de millora CA	Prioritat	Estat	Competència
Implementar els indicadors de rendiment, de manera que es pugui portar un seguiment del grau de consecució dels objectius del PPL.	2	Previst per al curs 2002/2003.	Òrgans de govern.
Sol·licitar més recursos als òrgans de govern, especialment aquells destinats a l'automatització de les tasques.	1	Previst per al darrer trimestre 2002.	Proposta: SLT. Resolució: Gerència.
Incrementar l'oferta de serveis de suport al multilingüisme.	2	Previst per al curs 2002/2003.	Òrgans de govern.
Integrar els objectius lingüístics previstos en els documents concert en els objectius del SLT.	1	A curt termini.	Òrgans de govern.
Coordinar la política lingüística interna amb la que duen a terme la resta d'administracions.	1	A curt termini.	Òrgans de govern.

