

ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS

Fecha y hora: 29 de mayo de 2024, 12:00 h

Asistentes:

Pilar Hernando (cesa como miembro), Andrés Gascón, Pedro Cillero, Margarita Roig, Gonzalo Prats, Patrick Salvador, Amelia López, María Portelli, Mariló Beltrán, Amparo Ruiz, Cristina García, Marisa Tomás, José Miguel Gallego, M^a Luisa Estela, Candela Gimeno.

Miembros de la comisión:

- **PDI:**
 - Facultat de Dret: Andrés Gascón, Guillermo Palao (excusa presencia).
 - Facultat d'Economia: Pedro Cillero, Margarita Roig.
 - Facultat de Sociologia: Juan Antonio Rodríguez (no asiste), Sergio Belda (excusa presencia).
- **Estudiantes:**
 - Gonzalo Prats
 - Patrick Salvador
 - Silvia Monzó (no asiste)
 - Avetik Ghazaryan (no asiste)
- **PAS Biblioteca:**
 - Amelia López (A1) - Secretaria de la Comisión
 - María Portelli (A2)
 - Mariló Beltrán (C1)
 - Amparo Ruiz (C2)
- **Asesores de la comisión:**
 - Cristina García (Coordinadora de Circulación)
 - Marisa Tomás (Coordinadora de Información)
 - José Miguel Gallego (Coordinador de Proceso Técnico)
 - M^a Luisa Estela (Coordinadora de Adquisiciones)
 - Candela Gimeno (Coordinadora de Apoyo a la Investigación)

Hora de comienzo: 12:05 h

1. Presentación y constitución de la Comisión de Usuarios de la Biblioteca

Amelia López, directora de la Biblioteca y secretaria de la comisión, abre la sesión realizando una breve presentación sobre la necesidad de reactivar la Comisión de Usuarios, destacando que no se había reunido en los últimos 15 años. Explica las funciones y objetivos de la Comisión, subrayando su importancia como órgano de

comunicación y participación entre los centros y los estudiantes, y su papel en la toma de decisiones para la mejora de los servicios de la biblioteca.

Puntos destacados de la presentación:

- **Reactivación de la comisión:** Se subraya la importancia de revitalizar este órgano para mejorar la comunicación y el acceso a fuentes de información que complementen las encuestas de satisfacción y los comentarios de los usuarios.
- **Objetivos de la nueva dirección:** La dirección de la biblioteca busca establecer una comunicación ágil con los centros y estudiantes para obtener información valiosa que ayude en la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios.
- **Funciones de la comisión:**
 - Proponer líneas generales de actuación para la biblioteca.
 - Informar sobre mejoras en los servicios prestados.
 - Recoger, analizar y resolver propuestas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios. Aquellas que no puedan resolverse en esta comisión se elevarán a la Comisión del Servicio de Bibliotecas y Documentación.
 - Estudiar y emitir informes sobre nuevas adquisiciones.
 - La comisión se reunirá al menos una vez al año.

Estructura de la comisión:

- **Presidencia:** Será ejercida por un PDI de alguno de los centros servidos por la biblioteca y se solicita que alguno de los miembros del PDI se ofrezca para desempeñar este cargo.
- **Secretaría:** La secretaría será ejercida por la directora de la biblioteca, Amelia López.
- **PDI:** dos representantes por cada uno de los tres centros.
- **PAS:** la mitad del PDI, en este caso, se ha decidido que hay una representación de cada uno de los grupos, A2, C1 y C2. El grupo A1 está representado por la Directora.
- **Invitados:** en cada reunión de la Comisión asistirán como invitadas las personas responsables de las cinco coordinaciones de la Biblioteca con función de asesoramiento.

Tras la presentación, Andrés Gascón, representante de la Facultat de Dret, pregunta sobre el tipo de quejas que se resolverán en la comisión. Amelia López aclara que no se tratarán cuestiones relacionadas con el funcionamiento rutinario de la biblioteca. Además, se cuestiona la necesidad de la representación de la Biblioteca de la ONU en la comisión, a lo que Amelia responde que dicha biblioteca no tiene entidad en esta comisión y que la persona encargada de prestar servicio en OnuBib está presente (Coordinadora de Información, Marisa Tomás).

Finalmente, se constituye formalmente la Comisión de Usuarios de la Biblioteca de Ciències Socials, quedando pendiente la elección del presidente de la misma.

2. Resultados de las encuestas de satisfacción

Durante la reunión, se procedió al análisis detallado de los aspectos destacados de las encuestas de satisfacción realizadas a estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS). Los resultados generales de estas encuestas fueron positivos, sin embargo, se identificaron diversas áreas en las que es necesario implementar mejoras para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

2.1 Análisis de los resultados generales

Objetivo de la dirección: La dirección de la biblioteca pretende cambiar la percepción de la biblioteca como un mero espacio de estudio y fomentar el uso de otros servicios que ofrece. Se presentó un informe sobre la reestructuración de espacios que se trasladará a la Dirección del servicio. Estas propuestas de reestructuración son ambiciosas y buscan convertir la biblioteca en un "tercer lugar", un espacio acogedor y flexible para la comunidad universitaria.

Proyectos específicos:

- **Relocalización del mostrador de préstamo:** Se propone trasladar el mostrador de préstamo al hall, convirtiéndolo en un mostrador único con puntos de apoyo e información para los usuarios.
- **Habilitación de cabinas de estudio en grupo y renovación de cabinas individuales:** Estas cabinas funcionarán con sistemas de reserva informatizados.
- **Creación de una zona de cantina:** Se pretende habilitar una zona donde los usuarios puedan comer y descansar.
- **Mejoras en las condiciones actuales de la biblioteca:** Se busca mejorar la limpieza y el civismo dentro de la biblioteca.
- **Creación de espacios de descanso:** Se planea habilitar áreas específicas para que los usuarios puedan descansar.
- **Adaptación de la sala de formación de usuarios:** Se tiene como objetivo adecuar esta sala para su uso más efectivo.
- **Creación de un espacio multiuso:** En el actual espacio reservado para el estudio en grupo en la planta 0, se propone crear un espacio multiuso que pueda albergar jornadas y otras actividades.

Comentarios específicos de los representantes:

- **Facultat de Dret:** Se plantearon preguntas sobre la gestión del salón de actos, indicando que no es un espacio gestionado por la biblioteca, sino por la Unidad

de Campus, lo cual genera problemas de acceso y seguridad. Se han instalado sistemas de alarma para controlar accesos no autorizados.

- **Facultat d'Economia:** Se mencionó la falta de acondicionamiento de espacios en general y el bajo uso de los manuales recomendados por los estudiantes, quienes prefieren el material facilitado en el aula virtual.

2.2 Estudiantes

Aspectos positivos identificados:

- **Espacios:** Los estudiantes valoran positivamente la cantidad y calidad de los espacios disponibles para el estudio.
- **Luz y silencio:** La iluminación y el ambiente silencioso son aspectos muy apreciados.
- **Comodidad:** Se destaca la comodidad de las instalaciones.
- **Atención personal:** La calidad del trato y la rapidez en la atención son altamente valoradas.
- **Horarios:** Los horarios de apertura son considerados adecuados.
- **Fondos y variedad de recursos en línea:** La variedad y disponibilidad de recursos en línea son bien recibidos.

Aspectos negativos identificados:

- **Disponibilidad de puestos de estudio:** Hay quejas sobre la falta de suficientes puestos de estudio, especialmente en épocas de exámenes.
- **Horarios:** Aunque en general son adecuados, hay peticiones para ampliarlos aún más.
- **Salas de estudio en grupo:** Se solicita la habilitación de más salas de estudio en grupo, especialmente durante los periodos de exámenes.
- **Limpieza:** Se mencionan problemas de limpieza, tanto por parte del personal de limpieza como por el comportamiento de los estudiantes.
- **Fuentes de agua:** se han instalado una fuente de agua filtrada ya que la biblioteca carecía de fuentes para los usuarios.
- **Reforma del mobiliario:** Hay quejas sobre el estado del mobiliario, pero se menciona la falta de presupuesto para su renovación.
- **Señalización:** Se reconoce que la señalización actual es confusa y está en proceso de mejora.
- **Atención del personal:** Aunque no es generalizado, se mencionan problemas aislados de atención.
- **Silencio:** Se destaca que no es función del personal de la biblioteca "mandar callar" a los usuarios.
- **Atención telefónica:** Se recomienda el uso de tiques para contactar con la biblioteca en lugar de llamadas telefónicas.

- **Vigilancia y reservas de sitios:** No es función del personal de la biblioteca vigilar los objetos personales de los estudiantes. Se facilita el préstamo de candados y se hacen campañas para la vigilancia de las pertenencias. Los sitios no se reservan y el personal coloca el reloj de 30' cuando detectan puestos vacíos.
- **Más enchufes:** Aunque la mayoría de los puestos están habilitados, siempre se solicita más.
- **Falta de bibliografía recomendada:** Se menciona la necesidad de actualizar y disponer de más bibliografía recomendada.

Intervención de la Coordinadora de Adquisiciones: María Luisa Estela enfatiza la necesidad de una mayor implicación del PDI para la actualización de la bibliografía recomendada y la ejecución del presupuesto asignado. Se revisan más de 1100 guías docentes y se hace un esfuerzo grande para mantener la colección actualizada. Se destaca la inversión en libros en formato electrónico. Se insta a los representantes de los centros a que actualicen las guías docentes.

Comentarios adicionales:

- **Pedro Cillero (Facultat d'Economia):** Plantea preguntas sobre la parte del presupuesto destinada a la compra de manuales que proviene de la facultad y del SBD.
- **Pilar Hernando (Facultat de Dret):** Pregunta si es posible que el personal de adquisiciones acuda a los centros para explicar el proceso de compra de manuales.

2.3 PDI

Aspectos positivos identificados:

- **Atención y trato personal:** La calidad de la atención y el trato personal son muy valorados.
- **Servicio de préstamo y acceso a recursos electrónicos:** Son los servicios más conocidos y utilizados.
- **Servicio de préstamo intercampus:** Valoración positiva, con la sugerencia de reutilizar sobres para la devolución de libros.
- **Servicio de apoyo a la investigación.** Cuenta con numerosas valoraciones positivas, en especial el servicio de informes bibliométricos.

Aspectos negativos identificados:

- **Uso y falta de formación sobre el repositorio:** Se menciona la necesidad de más formación.

- **Desplazamiento a la Nau para préstamo interbibliotecario:** Se sugiere buscar una solución para reducir estos desplazamientos.
- **Uso del catálogo y acceso a recursos:** Se destaca la necesidad de mejorar el acceso y la interfaz de los recursos electrónicos.

Comentarios sobre donaciones:

- **Formularios de donaciones:** Hay un comentario sobre la “burocratización” de las donaciones, ya que la biblioteca requiere un formulario e inventario. Se necesita un sistema para filtrar y aceptar donaciones, la biblioteca no puede aceptar todo. Se sugiere la posibilidad de donaciones a otras universidades o países, la Directora recalca que si forman parte de nuestra colección, esto se ha hecho en varias ocasiones y que debe tenerse en cuenta el gasto que supone el envío a países en vías de desarrollo, pero que si no forman parte de la colección, estas gestiones las debe realizar el donante.
- **Calidad del servicio:** Se recalca la importancia de mantener una colección viva y útil, evitando que la biblioteca se convierta en un mero depósito de libros.

Otros comentarios:

- **Apoyo a la docencia e investigación:** Se menciona la futura política de Ciencia Abierta y la colaboración con otras universidades para ofrecer más recursos.
- **Presupuesto:** Se discute la posibilidad de co-financiación por parte de los departamentos para acceder a bases de datos y suscripciones de revistas.

2.4 PAS

Aspectos positivos identificados:

- **Compañerismo y ambiente:** El buen ambiente laboral es valorado positivamente.
- **Rotaciones del personal:** Es un aspecto bien recibidos.

Aspectos negativos identificados:

- **Comunicación:** Se está trabajando en mejorar la comunicación interna mediante reuniones periódicas, publicación de actas y habilitación de vías para comunicación como Teams.
- **Formación y distribución de tareas:** Se menciona la necesidad de más formación y una mejor distribución de tareas. Ya se ha realizado una redistribución entre el personal C2.
- **Expectativas del PAS:** Se destacan las expectativas relacionadas con formación, modernización, promoción y comunicación.

Al finalizar la revisión de las encuestas, se recalca el compromiso con la calidad desde el SBD, mencionando el Plan Director y el sello EFQM de la Biblioteca.

Hora de finalización de la revisión de las encuestas: 13:14 h

3. Renovación de revistas suscritas

Amelia López informa sobre el cambio en la gestión de la suscripción de revistas, que ahora está a cargo de la sección de Adquisiciones de la Biblioteca. Se enviará a las facultades el listado de títulos sueltos para su revisión en junio. Se discutirá la posibilidad de incluir el uso de determinadas revistas en el caso de títulos con malos datos de uso y se comunicará cualquier coste o uso excesivo a las facultades.

4. Turno abierto de preguntas

Facultat de Dret: Pregunta sobre la habilitación de un espacio para la documentación generada por la Comisión. Se decide solicitar un espacio colaborativo en el Aula Virtual.

Atracción de estudiantes de Doctorado: Amelia López menciona la intención de atraer más estudiantes de doctorado a la biblioteca, especialmente en servicios de apoyo a la investigación. Se acordó contactar con los vicedecanos responsables de estas áreas para fomentar la participación.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

Hora de finalización: 13:22 h