

15-04-2019

Acta de la reunió de la Comissió de Seguiment de la Carta de Serveis de l'SBD

El dia 15 d'abril a les 9.00 h, a la sala de reunions de la Biblioteca d'Humanitats, es va celebrar la reunió de la Comissió de seguiment de la CdS.

A la reunió estaven convocats els assistents següents:

Nom i cognoms	Assistència (Sí /No /Excusa)
1. Victoria García Esteve (Directora de l'SBD) (coordinadora)	Sí
2. Cristina Tomás Martínez (Seccions centrals) (secretària)	Sí
3. José Miguel Gallego Jiménez (Biblioteca de Ciències Socials)	Sí
4. Cristina García Testal (Biblioteca de Ciències Socials)	Sí
5. Elisa Millás Mascarós (Biblioteca Històrica)	Sí
6. Isabel Miras Hernández (Biblioteca de Psicologia i Esport)	Sí
7. Rosa López Salamanca (Biblioteca de Ciències)	Sí
8. Amparo Comeche (Biblioteca d'Humanitats)	Sí
9. Ana Barbeta Márquez (Biblioteca d'Humanitats)	Sí
10. José Javier Valverde Ruiz (Biblioteca d'Educació)	Excusa
11. Blanca Salom Carrasco (Biblioteca de Ciències de la Salut)	Sí
12. Mar Almerich Campos (Biblioteca de Ciències de la Salut)	Sí

Punts de l'ordre del dia:

1. Constitució de la Comissió de Seguiment de la CdS.
2. Revisió del grau de compliment dels compromisos assumits en la 2a Carta de Serveis.
3. Propostes de millora de serveis, compromisos i indicadors.

15-04-2019

Desenvolupament de la sessió:

En primer lloc, es constitueix la Comissió de seguiment de la CdS, amb membres de les comissions de redacció de la primera i segona carta, i amb nous membres amb la finalitat de què totes les biblioteques i grups tinguen representació.

L'objectiu fonamental de la reunió és la revisió de la 2a Carta de Serveis, que estarà vigent fins a maig del 2019, pensant en introduir millores i possibles modificacions en la nova edició.

La Comissió s'ha centrat en l'estudi del grau de compliment dels compromisos que vam assumir en la 2a CdS. S'han analitzat especialment aquells compromisos en els quals no s'han complert o s'han superat els estàndards de qualitat.

La Comissió ha proposat els canvis següents:

- Nova redacció del compromís 3: "Ofereix a la comunitat universitària una finestra única de cerca (Trobes+) que permeti de manera fàcil consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics de l'SBD, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV".

L'anterior redacció del compromís tenia sentint en el moment en què s'implementà el cercador Trobes+.

Per a mesurar aquest compromís es proposa eliminar l'indicador 3 i deixar els indicadors 4 i 5, ja que el nombre d'accésos reflecteix l'ús del cercador però no la satisfacció dels usuaris amb el mateix.

- Eliminar l'indicador 8 per a mesurar el compromís 4 ("realitzar el préstec de la col·lecció de manera àgil i eficaç, mitjançant el personal de les biblioteques o les màquines d'autopréstec disponibles a les sales de lectura). L'evolució negativa de l'indicador 8 reflecteix la tendència d'un menor ús del servei de préstec però no mesura el compromís.
- Per a mesurar el compromís 6 es proposa eliminar l'indicador 11 que mesura la satisfacció en relació amb la informació rebuda i incloure un nou indicador "índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la formació

15-04-2019

(presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació". L'estàndard de qualitat es pren d'una de les preguntes de l'enquesta de satisfacció.

- Eliminar el compromís 7 (ampliar el nombre i mantenir-los actualitzats dels materials d'autoformació disponibles en la web de l'SBD, en l'apartat Formació i aprenentatge en competències informacionals (Fàcil)) perquè resulta difícil trobar un indicador que mesure el compromís. S'estudiarà amb les seccions de formació de les biblioteques la possibilitat d'incloure un nou compromís per a mesurar el servei 4.
- Eliminar el compromís 9 (Garantir un nombre d'ordinadors fixos per a la consulta i portàtils per al préstec a la disposició de les persones usuàries que complisca la ràtio d'1,5 ordinadors per cada 100 estudiants matriculats a la UV). Es considera que aquest compromís està obsolet perquè la majoria dels usuaris fan ús dels seus ordinadors portàtils.
- Nova redacció del compromís 11 sobre horaris d'obertura extraordinària, a més, caldria canviar l'indicador 19, ja que complir la meta de mínim 85 dies varia en funció dels calendaris acadèmics i laborals.
- Nova redacció del compromís 12 que quedaria de la manera següent "Proporcionar serveis de les biblioteques en línia".
- En el servei 11 cal canviar, seguint les indicacions de la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat, la paraula "diversitat funcional" per "discapacitat".
- Estudiar l'indicador 29 (percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís) amb la Secció GRI. L'indicador té una desviació negativa però sembla un error en l'obtenció de dades per a calcular-lo. No tenim cap queixa del servei.
- Estudiar amb la secció GRI la idoneïtat de l'indicador 30 (Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV), ja que no depèn exclusivament de les biblioteques. En aquest indicador pot influir el repartiment de revistes que fa DIALNET.
- Estudiar amb els responsables dels compromisos que han superat l'estàndard de qualitat la possibilitat d'augmentar la meta.

15-04-2019

A més, queda pendent consultar amb el Servei d'Anàlisi i Planificació l'adequació d'actualitzar la meta, ja que en la majoria de casos fa referència a la mitjana de les enquestes de satisfacció dels cursos 2012-2013 i 2013-2014.

D'altra banda, sorgiren altres temes relacionats amb la CdS, com ara les dificultats per a recollir algunes dades (nombre d'equipaments adaptats en les biblioteques) o la possibilitat d'enviar per correu intern als departaments les monografies en préstec per al PDI.

La pròxima reunió de la Comissió de Seguiment de la CdS serà el 15 de maig a les 9 hores en la Biblioteca d'Humanitats.

I, finalitzada la reunió, s'alça la sessió a les 14.00 hores.

València, 15 d'abril de 2019
Signat,

La secretària
Cristina Tomás Martínez