

15-05-2019

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

El dia 15 de maig a les 9.00 h, a la sala de reunions de la Biblioteca d'Humanitats, es va celebrar la 2a 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)	Excusa
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. Revisió dels acords presos a la 1a reunió
2. Propostes dels responsables dels compromisos

Desenvolupament de la sessió:

15-05-2019

En aquesta sessió la Comissió ha repassat els acords presos en la sessió anterior i ha considerat les propostes dels responsables dels compromisos i de la recollida de dades per a mesurar els indicadors.

D'altra banda, s'han d'actualitzar algunes informacions de la 2a carta de serveis perquè han quedat obsoletes (dades de contacte de biblioteques, enllaços, etc.). A més, s'ha d'incloure en l'organigrama la Biblioteca d'Ontinyent. Prèviament, s'ha de modificar el Reglament de Règim Intern. Annex I. Organigrama.

La Comissió ha proposat els canvis següents:

- S'estudia de nou 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 reconsidera mantenir aquest compromís, ja que la Comissió pensa que encara que la majoria d'estudiants utilitzen els ordinadors personals, amb aquest compromís donem suport a aquells estudiants que no tenen l'oportunitat de tenir-ne un. En aquest sentit, també es menciona la possibilitat de revisar les condicions de préstec dels portàtils per a afavorir a aquests estudiants.

A més, la Comissió suggereix que s'han de millorar les condicions dels ordinadors, tant fixos com portàtils, per a donar un bon servei.

- Nova redacció del compromís 10: "Ofereix espais diversificats, adequats per a l'estudi individual, el treball en grup, etc.". Per a mesurar aquest compromís s'utilitzarà l'ítem següent de l'enquesta: "L'espai de la biblioteca és adequat per a l'estudi i l'aprenentatge".
- Nova redacció del compromís 11 sobre horaris d'obertura extraordinària: "Garantir horaris extraordinaris en períodes d'exàmens i informar-ne amb antelació. L'horari habitual serà, almenys, de 12 hores, de dilluns a

15-05-2019

divendres, en períodes lectius en totes les biblioteques, excepte en la biblioteca del Jardí Botànic i la Historicomèdica". Amb aquesta nova redacció, resulta més fàcil fer canvis en els horaris d'apertura extraordinària tenint en compte i estudiant les necessitats que ens transmeten els usuaris. Per a mesurar el compromís, es manté sols l'indicador 18 que mesura la satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca.

- Per a millora la satisfacció amb el compromís 12, la Comissió suggereix donar més visibilitat als serveis en línia amb un nou banner en la web per a substituir l'enllaç actual "serveis en línia".
- Modificació en el compromís 14: "incrementar un mínim de 3000 documents anuals el contingut de RODERIC". Passem d'un compromís de 2000 a 3000 documents anual per desviació positiva de l'indicador.
- Modificació en el compromís 15: "Ofertir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tots els investigadors de la UV que tinguen més de 10 documents dipositats en el repositori". Aquest servei ja s'estava donant en aquests condicions.
- S'ha estudiat 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. Per a què l'indicador reflecte la realitat, es proposa modificar la fórmula per a calcular l'indicador. La fórmula actual es modificaria per la següent:

*nombre de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció impresa ateses en el termini de compromís / (total de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció – sol·licituds fora de termini perquè no s'ha rebut l'article en la biblioteca) * 100*

S'ha acordat analitzar l'indicador en el pròxim seguiment de la carta de serveis, i modificar-lo o substituir-lo si és el cas.

- En proposa una nova redacció del compromís 20: "Mantenir la col·laboració amb el projecte Dialnet". Per a mesurar-lo, es manté l'indicador 31 però se elimina l'indicador 30. Com vam assenyalar en l'acta anterior, en aquest

15-05-2019

indicador pot influir el repartiment de revistes que fa DIALNET i no depèn de les biblioteques.

Pel que fa a les metes que es prenen de l'enquesta de satisfacció, des del SAP es proposen que triem un valor fixe dins de l'escala LIKERT 5. Un valor sota el qual no volem estar. Tant des del SAP, com des de la Comissió es pensa que aquest valor potser $\geq 3'5$.

A més, es tracta el tema de la difusió de la 3a CdS en les biblioteques.

I, finalitzada la reunió, s'alça la sessió a les 13.45 hores.

València, 15 de maig de 2019
Signat,

La secretària
Cristina Tomás Martínez