

Memòria d'activitats 2020

del Servei de
Biblioteques i
Documentació

bibliotequèsuv

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Contingut

1.	Presentació	5
2.	Organització, planificació, gestió	7
	2.1. Organització	7
	2.2. Planificació estratègica	9
	2.3. Gestió econòmica	10
	2.4. Gestió de la Bústia	15
	2.5. Enquestes de satisfacció	17
3.	Recursos humans	23
	3.1 Personal	23
	3.2 Formació	24
	3.3 Comunicació interna	26
	3.4 Grups de treball	26
4.	Espais i equipaments	31
	4.1 Espai	31
	4.2 Equipament	34
	4.3 Horaris	34
5.	Col·lecció	37
6.	Serveis	41
	6.1. Préstec	41
	6.2. Préstec de portàtils	43
	6.3. Préstec interbibliotecari	44
	6.4. Informació bibliogràfica i referència	45
	6.5 Formació	47
	6.6 Suport a la investigació i a l'edició científica	51
7.	Nous projectes	55
	7.1 ALMA	55
	7.2 Suport + Indicis per a sexennis	57
8.	Difusió	60
9.	SBD i societat	67
10.	Col·laboració	70
11.	BibliotequesUV en xifres	74

1. Presentació

L'elaboració de la memòria de l'SBD té com a objectiu presentar el treball desenvolupat al llarg de l'any 2020 per les biblioteques UV i el seu personal.



L'any 2020 va ser, sens dubte, un any molt especial per la pandèmia de coronavirus que ha afectat el món sencer i que encara patim. La covid ha transformat la nostra forma de viure i de relacionar-nos, i ha influït en la manera com treballem.

Des del punt de vista de les biblioteques de la UV, la pandèmia va comportar una transformació total, tant en la manera de treballar com de relacionar-nos amb els usuaris. L'entorn virtual es va convertir en la principal eina de treball i de comunicació, sobretot durant els mesos de confinament més dur.

A més a més, aquesta situació excepcional va coincidir amb el canvi de sistema de gestió bibliogràfica. De Millennium vam passar a ALMA, de l'empresa Ex Libris. Des de març a juliol, diversos grups de treball es van encarregar de la migració de dades, la configuració del nou sistema i la formació de tot el personal, que es va realitzar totalment en línia.

Des del 14 de març de 2020, les biblioteques de la UV tanquen les portes i tots els serveis es presten a distància; es crea un apartat específic en la web referent a la covid i es dona una atenció especial als serveis no presencials: accés a llibres i revistes electròniques, digitalització de documents, informació mitjançant correu electrònic, xat, etc.

Al començament del mes de juny, les biblioteques de la UV reprenen el servei de préstec presencial amb cita prèvia. Per a tornar els documents no cal cap cita, només deixar-los a les bústies *ad hoc* que hi ha a cada biblioteca.

A partir del setembre, les biblioteques ofereixen el servei de lectura i estudi en sala amb un aforament màxim del 50 %.

L'any 2020 el Servei de Biblioteques i Documentació ha aconseguit continuar oferint els serveis habituals (préstec, consulta, cursos de formació), però d'una manera diferent

D'acord amb les mesures de seguretat i higiene recomanades, les biblioteques presten els seus llocs de lectura en torns de matí i vesprada. Es fa una neteja i desinfecció de les instal·lacions després de cada torn. Els usuaris no poden utilitzar els llibres de les prestatgeries, els escàners, les fotocopiadores ni els ordinadors.

Aquesta situació es prolonga fins al mes de juliol de 2021, quan les biblioteques de la UV ofereixen novament el servei de lectura i estudi en sala amb un aforament del 75%, respectant la distància d'1,5 m i amb l'obligatorietat de portar la mascareta. També es pot accedir lliurement a la col·lecció bibliogràfica, els escàners i les fotocopiadores. En aquest cas, els usuaris disposen de gel hidroalcohòlic per a la seua utilització.

En resum, malgrat les dificultats inherents, l'any 2020 el Servei de Biblioteques i Documentació ha aconseguit continuar oferint els serveis habituals (préstec, consulta, cursos de formació), però d'una manera diferent, a més de posar en marxa el nou sistema de gestió bibliotecària, tot de manera satisfactòria.

2. Organització, planificació, gestió

2.1. Organització

L'estructura organitzativa de l'SBD es compon d'onze biblioteques, dividides en quatre grans biblioteques d'àrea, cinc biblioteques temàtiques, la Biblioteca Històrica, la Biblioteca Dipòsit, les seccions centrals i els arxius (intermedi i històric).

Les biblioteques es localitzen en diferents campus (Tarongers, Blasco Ibáñez, Burjassot, Ontinyent), a més de l'edifici històric del carrer de la Universitat, on es troben la Biblioteca Històrica i les seccions centrals.

Cal destacar que, a l'octubre de 2020, amb l'aprovació del nou Reglament de règim intern, s'ha incorporat la Biblioteca d'Ontinyent a l'estructura de l'SBD i s'ha modificat el nom de la secció de Préstec Interbibliotecari per Préstec Interbibliotecari i Recursos Digitals Propis.

DIRECCIÓ DE L'SBD				
SECCIONS CENTRALS	BIBLIOTEQUES GENERALS	BIBLIOTEQUES D'ÀREA	BIBLIOTEQUES TEMÀTIQUES	ARXIU
Tecnologia, normalització i sistemes	Biblioteca Històrica	Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	Biblioteca del Jardí Botànic "José Pizcueta"	Arxiu Històric
Préstec interbibliotecari i recursos digitals propis	Biblioteca Dipòsit	Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians"	Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	Arxiu Intermedi
Gestió de recursos d'informació		Biblioteca d'Humanitats "Joan Regla"	Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"	
Comunicació i formació		Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"	Biblioteca Historicomèdica "Vicent Peset Llorca"	
			Biblioteca Campus d'Ontinyent	

D'altra banda, amb la modificació del Reglament de règim intern aprovada pel Consell de Govern el 6 d'octubre de 2020, s'ha canviat el procediment per a l'elecció dels membres de la junta tècnica. L'objectiu és aconseguir una metodologia més àgil i eficaç en l'elecció i substitució dels membres d'aquest òrgan de participació, consultiu i assessor de la direcció i de la Comissió del Servei de Biblioteques i Documentació.

Enguany també s'ha iniciat la revisió i el seguiment dels procediments que conformen el sistema de gestió del servei. La primera versió dels procediments és del 2014/2015 i es considera necessària modificar-la i actualitzar-la per a incloure-hi els canvis que hi ha hagut aquests anys: en el sistema de gestió, nous serveis i noves maneres de treballar.

L'objectiu és revisar la versió 1 dels vint-i-sis processos claus o de resultats en el període de tres anys. A més, s'han d'elaborar per primera vegada el PR-03.12 "Suport a la investigació" i els processos estratègics i els de suport.

D'altra banda, per acord dels membres del Comitè de Qualitat¹, l'SBD presentarà en el curs 2020/2021 la seua candidatura al Club de Excel·lència en Gestió per a l'obtenció d'un segell d'excel·lència europea.

¹ Acta de la reunió del Comitè del 5 de juny de 2020 https://www.uv.es/websbd/privada/organs/comite_qualitat/acta_2020_06_05.pdf

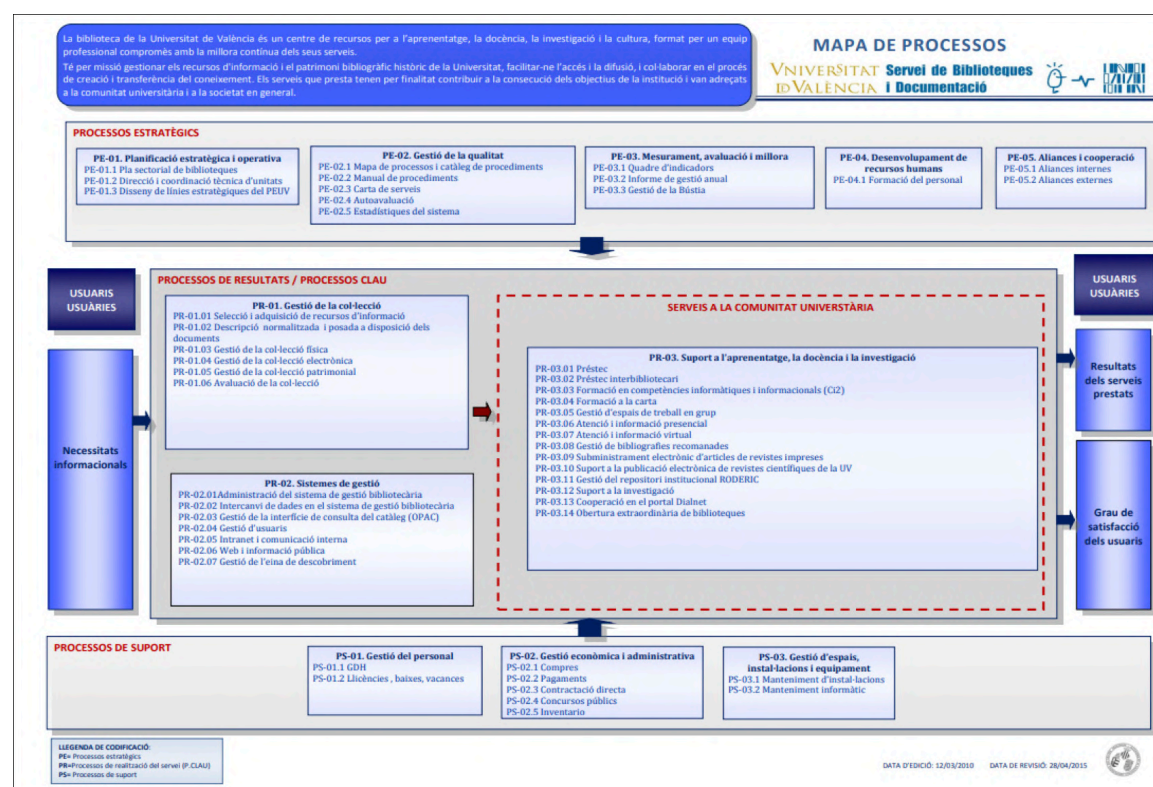
1.2. Planificació estratègica

Al març del 2020 s'ha fet el seguiment i l'avaluació de les línies estratègiques del Pla Estratègic de la UV 2016/2019 i es donen per executades totes les fases operatives d'aquestes línies (estudi, implantació i avaluació).

La LAE0001, "Potenciar les competències dels usuaris, actuals i potencials, per aprofitar al màxim els recursos disponibles a les biblioteques de la UV", s'ha desenvolupat amb la implantació dels cursos APRÈN a fer el TFG i APRÈN a fer els teus treballs de classe en l'aula virtual de la UV.

La línia s'avalua positivament, ja que des del 2016 un total de 2.026 alumnes de grau han rebut formació en competències informàtiques i informacionals mitjançant els cursos, que tenen un reconeixement d'1,5 crèdits ETCS i en els quals participa personal de totes les biblioteques.

Pel que fa a la LAE0013, "Incrementar el nombre de documents depositats en el repositori institucional RODERIC i augmentar el nombre de perfils de personal investigador", s'ha aconseguit, al llarg dels anys de vigència del PEUV, incrementar en un 27% els documents depositats a RODERIC i s'han creat 85 perfils nous d'investigador.



² Pressupost per a 2020 Universitat de València. <https://www.uv.es/contab/documentos/Presup/PRESSUPOST%202020%20final.pdf>

Finalment, la LAE0014, “Desenvolupar un servei d’atenció per a consultes i gestions derivades de l’aplicació de la Llei de propietat intel·lectual en l’activitat docent i investigadora”, s’ha implantat amb l’elaboració de materials en la pàgina web del servei, amb l’objectiu d’aconseguir un ús responsable dels recursos.

Així mateix, al setembre del 2020 es crea una comissió per a l’elaboració del pla director de l’SBD per als anys 2021/2023. Hem comptat amb el suport del delegat de la rectora per al Pla Estratègic per a treballar en el pla director, finalitzat el primer trimestre del 2021.

2.3. Gestió econòmica

Com assenyala l’article 30 del capítol V “Règim econòmic, infraestructures i equipament” del Reglament de règim intern de l’SBD, aquest “ha de disposar d’una assignació pressupostària pròpia que s’ha de recollir en els pressuposts de la Universitat de València, a fi de complir la seua finalitat i garantir la qualitat del servei”.

En aquest sentit, el pressupost per a 2020² de la UV assigna un total de 6.041.465 euros al programa de biblioteques i documentació, xifra que suposa un increment del 2% respecte a l’exercici de l’any anterior. Aquesta quantitat situa l’SBD, dins del pressupost definitiu total per a centres i serveis de tota la Universitat, en el segon lloc, amb un 26,62%, darrere del Servei d’Informàtica.

El programa de biblioteques i documentació de la UV, amb un lleuger increment del 2% en l’exercici 2020, disposa de 6.041.465 euros destinats al funcionament ordinari de set biblioteques i les despeses de les diferents subunitats de l’SBD. En les taules següents es pot veure la distribució del pressupost per subunitats dins de l’SBD i pels centres amb pressupost propi. Cal tenir en compte que les despeses de

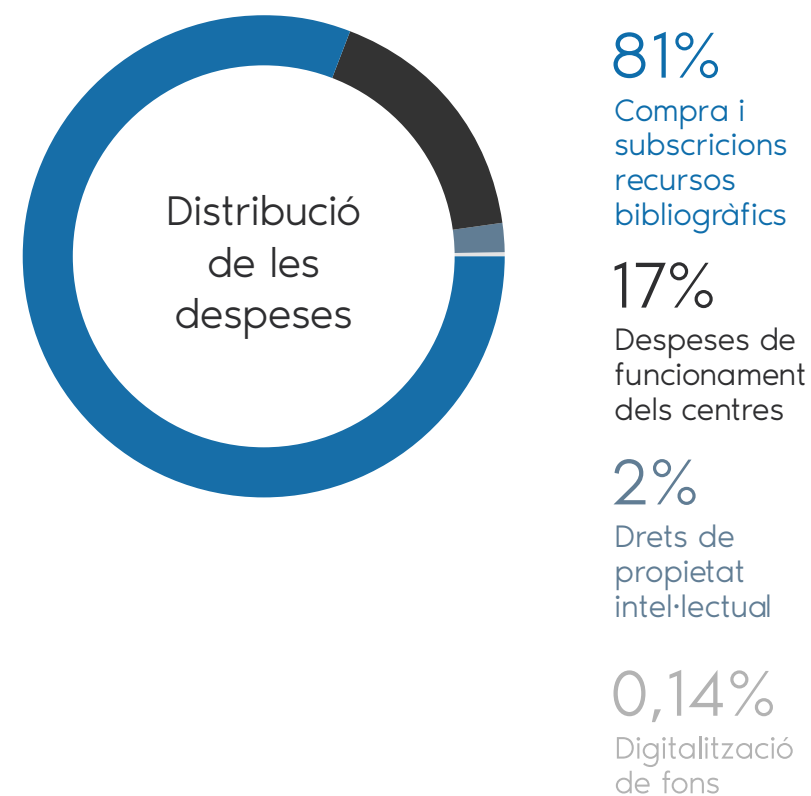
funcionament ordinari de l’SBD també inclouen les despeses de l’Arxiu Intermedi, l’Arxiu Històric, la Biblioteca del Jardí Botànic, la Biblioteca Històrica i la Biblioteca Dipòsit.

DESPESES PER SUBUNITATS DE L’SBD 2020	5.681.288
Despeses de funcionament ordinari de l’SBD	642.126
Subscripcions de revistes i CR-ROM	4.787.340
Compra centralitzada de bibliografia recomanada	109.431
Digitalització de fons	8.391
Drets de propietat intel·lectual	134.000

PRESSUPOST TOTAL DE L’SBD 2020	6.041.465
Servei de Biblioteques i Documentació	5.681.288
Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians	109.099
Biblioteca de Ciències Eduard Boscà	50.878
Biblioteca d’Humanitats Joan Reglà	114.217
Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova	42.543
Biblioteca de Psicologia i Esport Joan Lluís Vives	15.996
Biblioteca d’Educació María Moliner	21.444
Biblioteca Campus d’Ontinyent	6.000

Amés, cal destacar que, amb el pressupost de 2020, s’ha afrontat el canvi del sistema de gestió bibliotecari Millennium, utilitzat en l’SBD durant més de quinze anys, per la nova plataforma de serveis bibliotecaris ALMA. També s’ha considerat el cost del nou horari d’obertura extraordinari, amb mil tres-cents cinquanta hores més d’obertura i set-cents llocs de lectura.

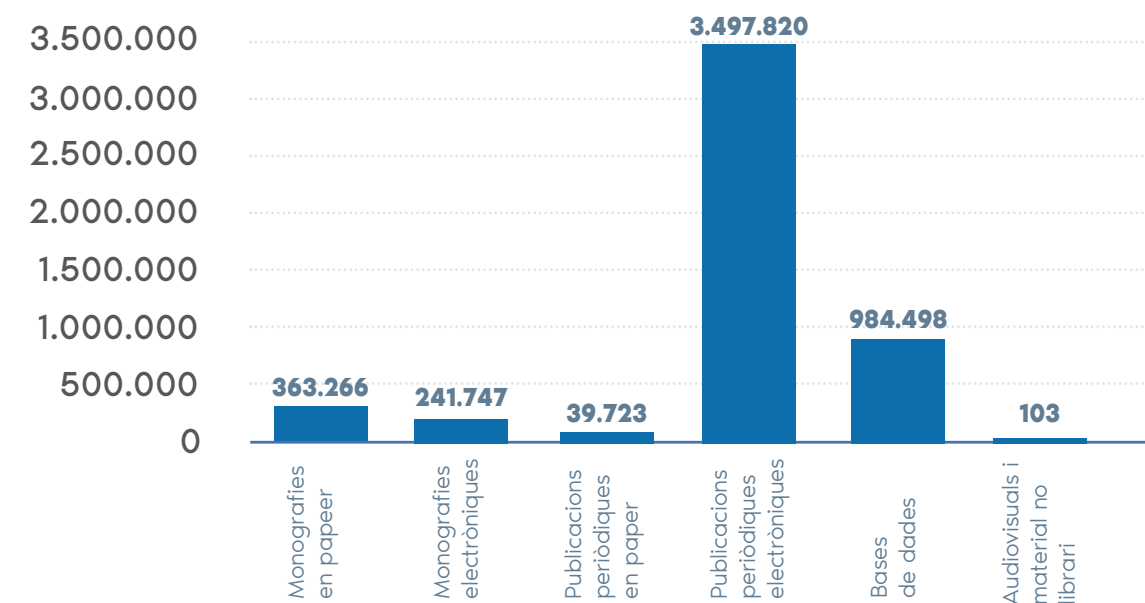
D'altra banda, es destina més d'un 80% del pressupost a la contractació de les subscripcions a revistes i la compra de fons bibliogràfics d'acord amb les necessitats del professorat i l'estudiantat de la UV. En concret, 4.787.340 euros es destinen a les subscripcions de bases de dades i de revistes en format electrònic i imprès.



Pel que fa a la bibliografia bàsica recomanada, que inclou llibres en format electrònic i imprès, l'article 16.4 del Reglament d'execució pressupostària³ especifica que l'SBD aporta un percentatge igual al 44% de l'import total a adquirir, sempre que el centre aporte, de la seua assignació, el 56% restant. La distribució de la despesa en llibres destinada a cada centre es farà en funció del nombre de crèdits matriculats en titulacions de grau al 31 de desembre de 2019. Finalment, les despeses en recursos bibliogràfics han sigut 5.127.157 euros distribuïts com es mostra en el gràfic.

³ Reglament d'execució pressupostària per a 2020 Universitat de València
https://www.uv.es/contab/documents/Reglamento/2020/REGLAMENTO%202020_final.pdf

RECURSOS D'INFORMACIÓ



L'Oficina de Control du a terme anualment l'auditoria del grau d'execució del pressupost. Els resultats de l'auditoria del 2020 es poden consultar als informes següents:

- Informe d'execució pressupostària de l'SBD
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/SBD2020.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maïans
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/socials2020.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca de Ciències Eduard Boschà
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/ciencies2020.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/huma2020.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/salut2020.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca de Psicologia i Esport Joan Lluís Vives
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/psico2019.pdf>
- Informe d'execució pressupostària de la Biblioteca d'Educació Maria Moliner
<https://www.uv.es/websbd/privada/pressupostos/educacio2020.pdf>

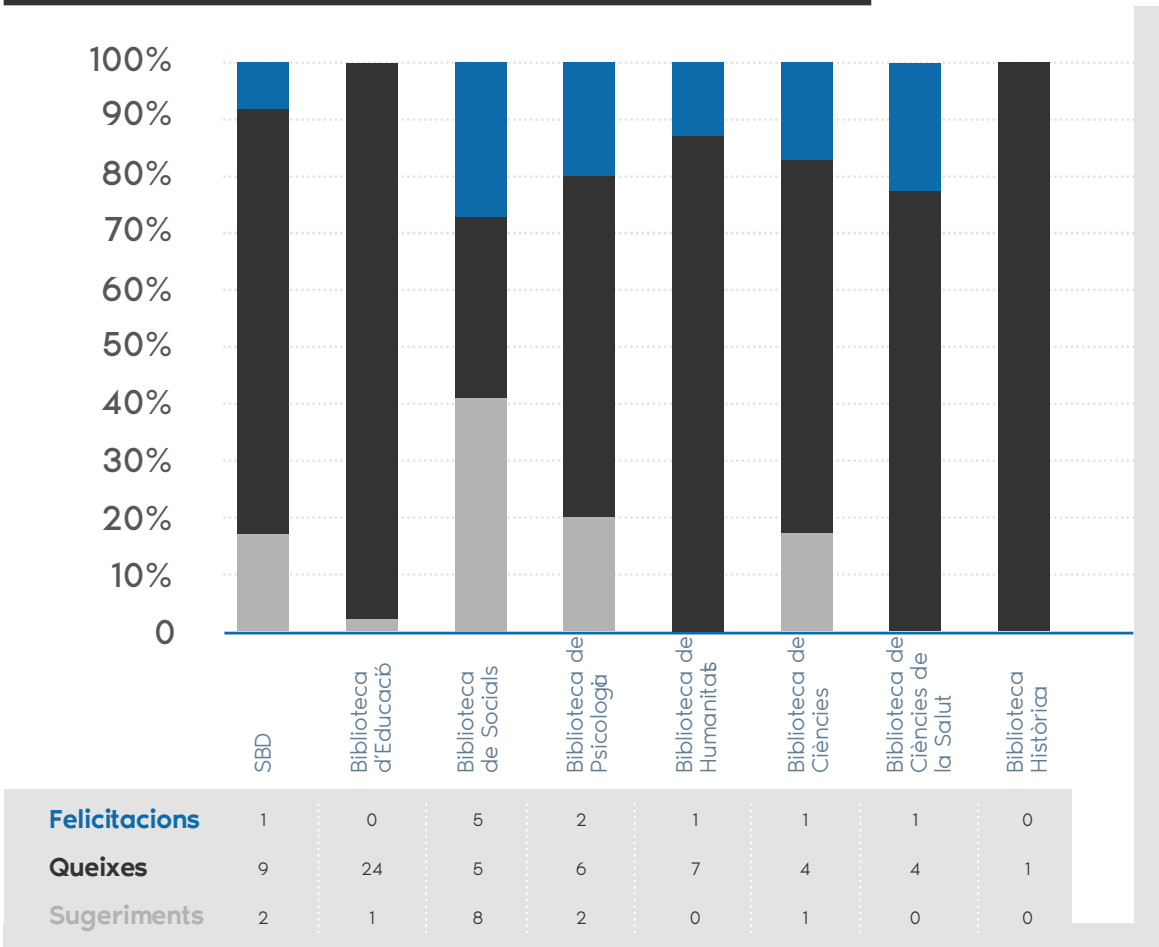
2.4. Gestió de la Bústia

L'informe de la gestió de les comunicacions rebudes en la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions analitza les dades corresponents al curs acadèmic 2019/2020.

En el gràfic següent es mostren, per biblioteca i tipus de comunicació, totes les comunicacions admeses. En total es comptabilitzen 14 suggeriments, 60 queixes i 11 felicitacions⁴ rebudes entre l'1 de setembre de 2019 i el 31 d'agost de 2020.

⁴ Dades preses de l'informe de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV
<https://www.uv.es/sap/docs/bustiaSQF/informeBS-QF2019-2020>

COMUNICACIONS ADMESES CURS 2019/2020



Les unitats, Arxiu Històric, Arxiu Intermedi i Biblioteca Dipòsit no han rebut cap comunicació. A més, l'any 2020, la Biblioteca d'Ontinyent depèn de la unitat SBD.

Totes les felicitacions expressen la qualitat de l'atenció rebuda pel personal de les biblioteques. Pel que fa als suggeriments, es refereixen a l'adquisició o accés a recursos bibliogràfics. Finalment, la major part de les queixes reclamen un horari més ampli d'obertura de les biblioteques.

Pel que fa a les queixes per l'obertura d'un major nombre d'hores, s'estudia i implementa un nou model. És a dir, obrir dues biblioteques 24 hores, una a la ciutat de València, la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà, i una altra al campus de Burjassot, la Biblioteca de Ciències Eduard Boscà; i, al campus dels Tarongers, obrir la Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maïans i la Biblioteca d'Educació Maria Moliner fins a les 2 de la matinada. Es proposa també oferir més hores d'obertura durant els caps de setmana, de manera que hi haja una biblioteca de la UV oberta dissabtes i diumenges. En total, s'obriran 1.350 hores més que en el curs 2018/2019.



Campanya de recollida d'enquestes. Biblioteca Ciències de la Salut

2.5. Enquestes de satisfacció

La campanya de recollida d'enquestes del curs 2019/2020 s'ha dut a terme entre el 20 de gener i el 29 de febrer de 2020. Aquest curs ens vam marcar com a objectiu incrementar la participació en les enquestes de l'SBD. Com a novetat, per primera vegada s'ha fet una campanya presencial de recollida d'enquestes als tres campus de la UV. Aquesta campanya ha permès un contacte directe amb els usuaris i recollir les seues impressions i dubtes en relació amb les biblioteques de la UV.

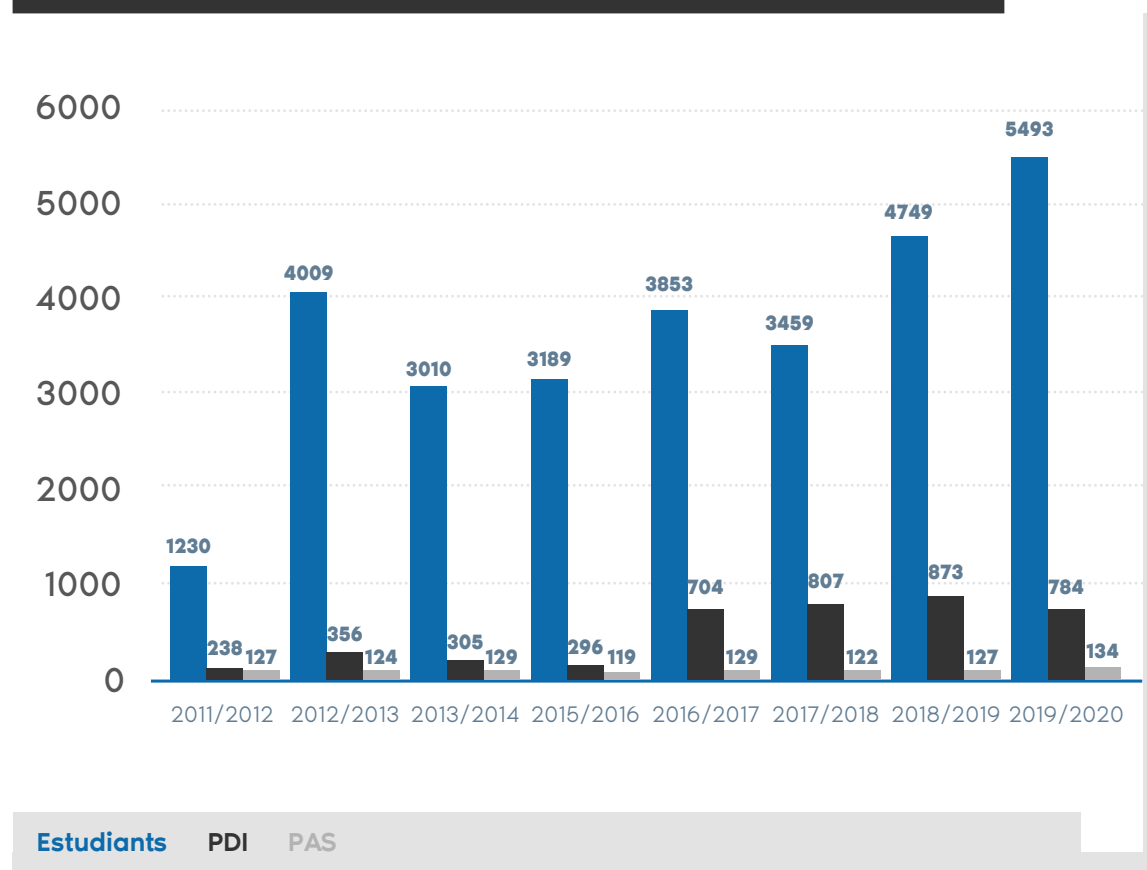
- Biblioteca d'Humanitats: [4 febrer](#)
- Biblioteca d'Educació: [6 de febrer](#)
- Biblioteca de Socials: [11 febrer](#)
- Biblioteca de Salut: [13 febrer](#)
- Biblioteca de Psicologia: [20 febrer](#)
- Biblioteca de Ciències: [27 febrer](#)



Campanya de recollida d'enquestes. Biblioteca de Psicologia i Esport

El resultat ha sigut molt positiu, ja que hem aconseguit una gran participació dels estudiants en l'enquesta i un contacte directe amb ells. En la taula següent es mostren les dades de participació en dades absolutes.

EVOLUCIÓ DE LA PARTICIPACIÓ EN LES ENQUESTES



La participació de l'estudiantat ha sigut d'un 9,61% del total de la Universitat. Enguany hem aconseguit el resultat més alt fins ara, amb una valoració global d'un 4,17 sobre 5.

Els dos aspectes més valorats coincideixen amb els del curs anterior, encara que canvia l'ordre i a més, millora la puntuació en els dos casos: l'ajuda per a trobar informació i materials

que necessiten (4,32) i la satisfacció amb els serveis web (4,26). A més, cal destacar que, de les 21 preguntes que es valoren amb l'escala de Likert, 12 estan puntuades per damunt del 4. Pel que fa al PDI, el percentatge de participació ha sigut d'un 15,76%. El PDI ha valorat globalment l'SBD amb un 4,32. Els aspectes més valorats han sigut l'atenció i el tracte del personal de la biblioteca (4,2), i en segon lloc, els serveis de préstec intercampus (4,61) i el d'articles en PDF (4,61).

Finalment, un 63,80 % del personal del Servei ha contestat l'enquesta amb una valoració del 3,98. Els aspectes més valorats han sigut "Conec la missió de l'SBD" (4,33), "Conec les tasques del meu lloc de treball" (4,29) i "Conec la carta de serveis que ha elaborat l'SBD" (4,15).

D'altra banda, s'han elaborat informes més exhaustius que estudien l'evolució de cadascun dels ítems des de les primeres enquestes:

- Informe de les enquestes de satisfacció i opinió de l'estudiantat 2019/2020
https://www.uv.es/websbd/qualitat/enq/est_2020_informe_global.pdf
- Informe de les enquestes de satisfacció i opinió del PDI 2019/2020
https://www.uv.es/websbd/qualitat/enq/pdi_2020_informe_global.pdf
- Informe de les enquestes de satisfacció i opinió del PAS 2019/2020
https://www.uv.es/websbd/qualitat/enq/sbd_2020_informe_global.pdf

Com cada any, es fa un sorteig entre els estudiants i el PDI i PAS per promoure la participació en l'SBD. Així, en el curs acadèmic 2019/2020 s'ha sortejat un Ipad per als estudiants, cinc dessuadores per al PDI i cinc per al PAS.

En aquesta ocasió, tant el sorteig com el lliurament de l'Ipad s'han retardat per la pandèmia. El sorteig previst per al 22 d'abril de 2020 es va traslladar al 8 de juliol i el lliurament de l'Ipad va ser l'1 d'octubre.



Lliurament de l'Ipad pel vicerector de Cultura i Esport, Antonio Ariño Villarroja, a l'alumna guanyadora per participar en les enquestes d'opinió i satisfacció amb l'SBD

D'altra banda, els resultats de les enquestes d'opinió i satisfacció s'analitza exhaustivament en cada biblioteca i s'estudia amb el Comitè de Qualitat per a la concreció de millores a implementar. En total, en el curs 2019/2020 s'han identificat 41 accions de millora que es distribueixen de la manera següent:

ÀREES DE MILLORA	
Infraestructura i instal·lacions	19
Fons	8
Web	3
Servei	7
Política i estratègia	1
Processos	1
Lideratge	2

Per àmbit d'aplicació, trobem millores que afecten tot l'SBD i d'altres que són específiques de cada biblioteca, com es pot observar en les dades de la taula. També s'ha de tenir en compte que les que fan referència a serveis en prova, com ara préstec al despatx i Suport + Indicis, s'han comptabilitzat en cadascuna de les biblioteques en què es provarà el servei.

3. Recursos humans

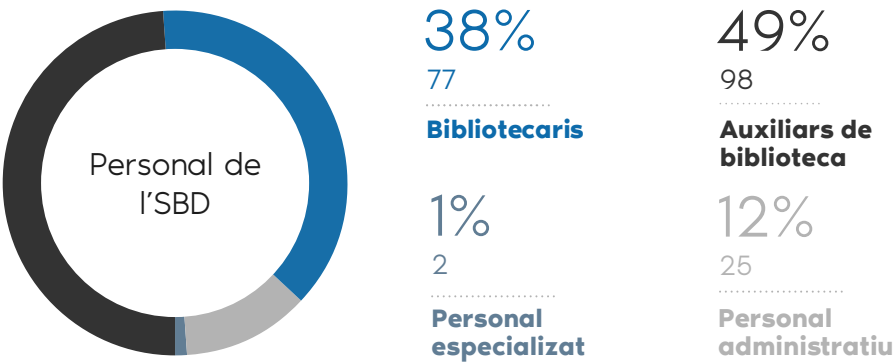
ÀMBIT D'APLICACIÓ		
SBD		10
Seccions centrals		1
Biblioteca d'Humanitats		5
Biblioteca de Socials		6
Biblioteca de Ciències		3
Biblioteca de Ciències de la Salut		4
Biblioteca Històrica		5
Biblioteca Psicologia i Esport		4
Biblioteca d'Educació		2
Biblioteca campus d'Ontinyent		2
Biblioteca Historicomèdica		1
Biblioteca Jardí Botànic		1

⁵ Informe de seguiment de les accions de millora 2019/2020 https://www.uv.es/websbd/qualitat/enq/AccionsMillora2019_2020.pdf

Cal destacar que 63% de les accions plantejades s'han pogut finalitzar en el curs 2019/2020. La resta, el 37 %, no s'ha implementat en la majoria de casos per retards a causa de la no presencialitat. La informació detallada sobre les accions de millora implementades –responsables, temporització, actuacions desenvolupades, etc.– es pot consultar en l'informe de seguiment⁵.

3.1 Personal

La plantilla de l'SBD està formada per un total de 202 persones a temps complet. Tanmateix, la plantilla pot variar i arribar fins a 211 pels diversos contractes temporals. Segons el grup a què pertanyen, la distribució és la que segueix:



Si tenim en compte la distribució del personal per biblioteques:

BIBLIOTEQUES I ARXIUS	1	2	3	4
B. d'Educació María Moliner	3	5	-	1
B. d'Humanitats Joan Reglà	13	25	-	5
B. de Ciències Eduard Boscà	6	12	-	4
B. Ciències de la Salut Pelegrí Casanova	6	7	-	3
B. de Ciències Socials Gregori Maïans	14	26	-	5
B. de Psicologia i Esport Joan Lluís Vives	3	8	-	1
B. del Jardí Botànic José Pizcueta	1	1	-	-
B. Depòsit	1	1	-	-
B. Depositària de Nacions Unides (ONUBIB)	1	-	-	-
B. Històrica	7	8	-	1
B. Historicomèdica Vicent Peset Llorca	1	-	-	1
Cartoteca	1	1	-	-
B. del campus d'Ontinyent	1	-	-	-
Arxius (Històric i Intermedi)	2	3	-	1
Seccions centrals	17	1	2	3
TOTAL	77	98	2	25
202				

1. Bibliotecaris/àries; 2. Auxiliars de biblioteca; 3. Personal especialitzat; 4. Personal administratiu

3.2 Formació

La principal activitat formativa en 2020 ha tingut com a objectiu formar el personal responsable de la implementació de la plataforma de serveis bibliotecaris ALMA i, a més, la resta del personal de l'SBD per al seu coneixement i ús.

En primer lloc, la formació del personal de la secció TECNIS i la resta dels grups d'implementació d'ALMA ha sigut organitzada i realitzada per la mateixa empresa Ex Libris:

- Reunió d'inici de projecte Alma-PrimoVE, de caràcter presencial, celebrada a València els dies 9 i 10 de gener de 2020.
- La formació, de l'11 al 15 d'abril, que va ser virtual, ja que es desenvolupà en ple confinament. L'objectiu va ser ampliar el coneixement de la plataforma, definir els fluxos de treball i identificar les possibles àrees de millora en la implementació del programa.

En segon lloc, la formació a la resta del personal de l'SBD ha sigut coordinada pel grup de treball de formació d'ALMA. S'ha dissenyat i organitzat a través de la comunitat BibliotequesUV d'aula virtual i ha tingut dues parts diferenciades.

Una primera part de formació general, recomanada per a tot el personal de l'SBD, que s'ha desenvolupat des del 23 de març fins al 9 d'abril, amb la visualització dels vídeos de l'empresa Ex Libris. A més, aquests vídeos s'han complementat amb qüestionaris d'autoavaluació elaborats pel grup d'ALMA, encarregat de l'organització de la formació.

Una segona part, dissenyada i impartida pels companys dels grups d'implementació, s'ha desenvolupat entre l'1 de juny i el 10 de juliol, i tots els materials, manuals, videotutorials i activitats, han sigut d'elaboració pròpia. Els continguts han estat estructurats en cinc blocs, distribuïts de la manera següent.

- Bloc 1. General - [De l'1 al 5 de juny](#)
- Bloc 2. Adquisicions - [Del 8 al 12 de juny](#)
- Bloc 3. Catalogació - [Del 15 al 19 de juny](#)
- Bloc 4. Seriades - [Del 22 al 26 de juny](#)
- Bloc 5. Circulació - [Del 29 de juny al 10 de juliol](#)

Pel que fa a la formació organitzada per l'SFPIE, el personal de l'SBD ha rebut en 2020 dos cursos específics relacionats amb les biblioteques:

- Llibres, biblioteques i màrqueting (2 edicions)
- Conèixer l'administració de la plataforma ALMA (2 edicions)

A més a més, durant els primers mesos de 2020, abans del confinament per la covid, es donen tres microformacions (tallers d'una hora de durada relacionats amb la gestió de serveis o la utilització de diverses eines bibliotecàries):

- [Gener 2020](#): microformació "L'Agenda 2030: els ODS i les biblioteques". Formadora: Chelo Pons
- [Febrer 2020](#): microformació "Eliminació documental en l'Arxiu Intermedi". Formador: Dídac Margaix
- [Març 2020](#): microformació "Dialnet per a buidadors". Formadora: Amelia López

Així mateix, s'ha de tenir en compte que el personal de l'SBD rep altres cursos de formació: cursos de temàtica general organitzats per l'SFPIE, cursos d'idiomes, cursos externs, etc. En total, s'han realitzat 124 cursos amb un total de 4.727 hores de formació.

3.3 Comunicació interna

La Secció de Comunicació i Formació i la Coordinació de Qualitat en la Gestió Bibliotecària han treballat en 2020 en l'acció de millora "Implementació i seguiment del pla de comunicació interna".

En concret, es reprèn l'objectiu operacional 1.1.1 "Millorar la intranet", del Pla de comunicació⁶, que ja l'havia iniciat el grup de treball de Pla de comunicació interna en 2017/2018.

Es pren la decisió de no actualitzar la informació de l'espai de treball en l'entorn web i d'utilitzar Confluence per a la creació de continguts. Les funcionalitats de Confluence milloren la creació i recuperació de documents en relació amb l'actual espai de treball. Al llarg de 2020 es fa la revisió dels continguts i s'actualitza la informació en Confluence que es va migrar per primera vegada des de l'entorn web en 2018.

3.4 Grups de treball

Dins l'acció de millora (2019/2020) "Implementació i seguiment del pla de comunicació interna", s'ha revisat el Procediment per a la creació dels grups de treball.

Segons aquest Procediment per a la creació de grups de treball, aprovat per la junta tècnica del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) a l'abril de 2021⁷, un grup de treball és un conjunt de persones voluntàries o designades que es reuneixen amb un coordinador per dur a terme projectes o propostes de millora i es caracteritzen perquè tenen una composició transversal, un objectiu concret i una data de finalització determinada.

⁶ Pla de comunicació interna. SBD, 2017
https://www.uv.es/websbd/privada/qualitat/PCI_SBD_VAL

⁷ Procediment per a la creació de grups de treball aprovat per la junta tècnica del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) a l'abril de 2021
https://www.uv.es/websbd/espaitreball/grupstreball/GrupsTreball_juliol2020.pdf

Hi ha dues classes de grups de treball:

- Grups de treball d'implementació: sorgeixen de les necessitats i el funcionament de l'SBD (la implementació d'un servei nou, la posada en funcionament d'un programa, aplicació, etc.).
- Grups de treball de millora: relacionats amb el desenvolupament del sistema de qualitat, l'execució del pla director de l'SBD o les línies del Pla Estratègic de la Universitat de València. Els promou el Comitè de Qualitat de l'SBD.

Al llarg del 2020, i malgrat l'excepcional situació provocada per la pandèmia, a l'SBD s'enceten diferents projectes coordinats pels grups corresponents.

Com a grup de treball d'implementació, es crea el novembre de 2019 el grup de treball ALMA, coordinat per José Enrique Ucedo, cap de la Secció de Tecnologia, Normalització i Sistemes, i format per 45 membres de totes les biblioteques i seccions centrals de l'SBD. Aquest grup s'encarrega de posar en marxa el canvi de sistema de gestió bibliotecària.

Del programa Millennium (Innovative Interfaces Inc.) es passa a la plataforma de serveis bibliotecaris ALMA, de l'empresa Ex Libris, fet que suposa un canvi significatiu en la manera de treballar del personal i també un canvi de cara a l'usuari, que es troba amb una eina més amigable i senzilla, amb un únic punt d'accés per a tots els recursos.

Des d'aquest moment i fins a la posada en producció el juliol de 2020, es creen diferents grups de treball relacionats amb ALMA:

- Responsables de la migració: Diana Ferrandis i Encarna Durá, Secció de Tecnologia, Normalització i Sistemes
- Catalogació / Autoritats / Normalització: Coordinació, Silvia Villaplana, coordinadora de Procés tècnic de fons bibliogràfics patrimonials

- Integració amb sistemes externs: Coordinació, Blanca Llopis, directora de la Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians
- Circulació: Coordinació, Enara Arias, Secció de Tecnologia, Normalització i Sistemes
- Comunicació: Coordinació, Cristina Barbé, cap de la Secció Comunicació i formació
- Formació: Coordinació, Blanca Salom, directora de la Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova
- Seriadetes (paper): Coordinació, M^a Jesús García Mateu, directora de la Biblioteca Històrica
- Recursos electrònics: Coordinació, Ana Ferrer, cap de la Secció Gestió de Recursos d'Informació
- Adquisicions: Coordinació, Rosa López, coordinadora d'Adquisicions i Procés Tècnic de la Biblioteca de Ciències Eduard Boscà
- PRIMO: Coordinació, Ana Barbeta, directora de la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà

Es convoquen una sèrie de reunions amb l'empresa Ex Libris, el personal de la secció de TecNiS i els informàtics, a fi que la migració es faça de la manera més adequada possible. S'imparteixen cursos de formació per al personal (bàsicament en línia, a causa de la situació de pandèmia del moment) i es redacten guies i manuals per al treball diari.

També es formen altres grups al llarg de 2020 que donen lloc a diversos projectes:

- ODS (10 membres, coordinació, Cristina Barbé, cap de la Secció Comunicació i Formació): s'encarrega de la implementació de l'Agenda 2030 i col·labora en el projecte "ODS: JO SÍ", de la UV.

- Comissió Pla director (17 membres, coordinació, Cristina Tomás, coordinadora de la Secció Qualitat en la gestió bibliotecària), que conté les línies d'acció estratègica que l'SBD es planteja executar i aconseguir durant el període 2021-2023. El grup de treball s'inicia al setembre de 2020 i el Pla s'aprova al juny de 2021.
- Implementació de l'eina XatUV (6 membres, coordinació, Maria Trigo, coordinadora Web i Màrqueting): projecte impulsat pel Gabinet de la Rectora. L'objectiu és generar un canal de comunicació síncrona amb els usuaris. L'eina és híbrida: atenció robotitzada + agents en línia. Al l'SBD es forma un equip per a implementar l'eina, que té com a objectiu preparar les preguntes i respostes del robot i elaborar una Guia de bones pràctiques. El servei es posa en marxa a l'SBD al maig de 2020.
- Estudi i implementació de l'eina Libguides a l'SBD (5 membres, coordinació, Maria Trigo, coordinadora Web i Màrqueting): el grup de treball, creat entre els mesos de febrer i març de 2020, té dos objectius concrets: estudiar l'eina en qüestió i elaborar plantilles per a les guies temàtiques de les biblioteques.
- Exposició 125 anys d'ensenyament de la química a la UV, celebrada a la Biblioteca de Ciències del març al novembre de 2020 (5 membres; coordinació, Isabel Fabra, directora de la Biblioteca de Ciències Eduard Boscà). S'ha comptat amb la col·laboració de tots els departaments de la Facultat de Química per a fer la selecció de llibres i revistes més representatius de l'ensenyament de la química en aquest període. L'exposició virtual és inclosa en l'apartat Exposicions de la web de l'SBD. A més, s'ha creat una guia que conté l'exposició virtual d'una selecció de llibres i revistes de química del fons de la Biblioteca de Ciències.
- Grup de treball Isabel de Villena (7 membres; coordinació, Elisa Millás, coordinadora d'Informació Bibliogràfica i

4. Espais i equipaments

Préstec de la Biblioteca Històrica): organització d'activitat per al Dia del Llibre Valencià 2020 per part de la Biblioteca Històrica en col·laboració amb la Biblioteca Valenciana. L'activitat té com a objectiu promoure el coneixement de la llengua i cultura valencianes, donar a conèixer autors i autores clàssics valencians i les seues obres i acostar el patrimoni bibliogràfic a tot tipus de públic.

- Suport a la investigació en la Biblioteca de Ciències de la Salut (10 membres; coordinació, Beatriz Climent, coordinadora de Publicacions Periòdiques i Suport a la Investigació): el seu objectiu és revisar i actualitzar eines dissenyades per al servei de suport a la investigació: On publicar / On no publicar.

D'altra banda, com es recull en el punt 5.1 del Procediment per a la creació de grups de treball (2020), els grups de treball s'han d'incloure en una base de dades per a fer-ne el seguiment. L'any 2020, s'han actualitzat les dades d'aquesta base, que va ser dissenyada i creada en la comunitat BibliotequesUV (aula virtual).

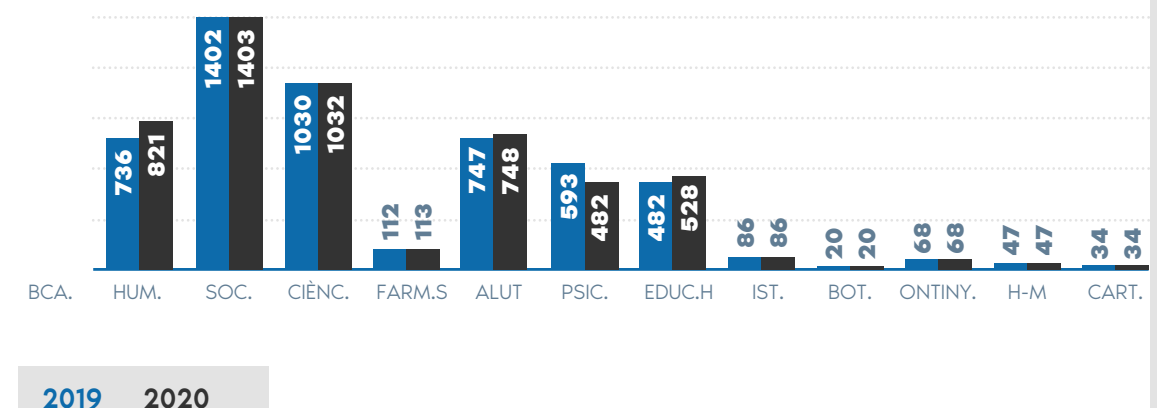
4.1 Espais

Malgrat la pandèmia i tot el que ha suposat, les biblioteques de la Universitat de València han continuat esforçant-se per millorar els serveis als usuaris. Pel que fa als espais, s'han creat nous llocs d'estudi o s'han reorganitzat els que hi havia.

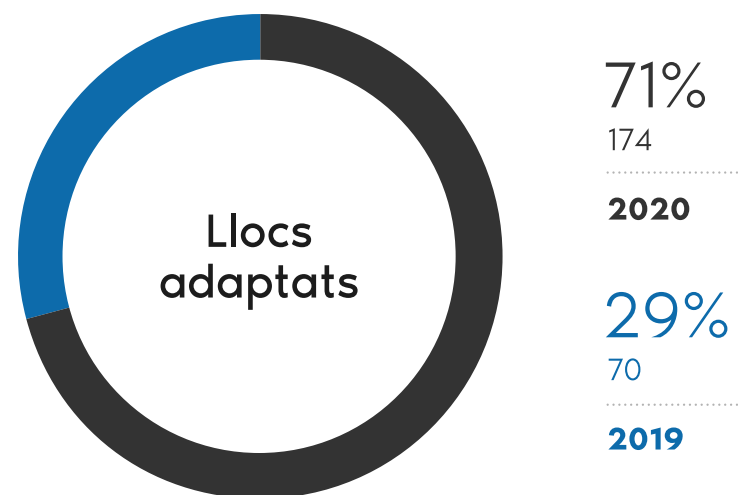
L'any 2020 s'han creat nous **llocs de lectura** amb la distribució següent:

- A la Biblioteca de Ciències de la Salut s'han creat 8 nous llocs de lectura.
- A la Biblioteca del Jardí Botànic s'han remodelat els espais i s'han augmentat els llocs de lectura disponibles.
- La Biblioteca de Ciències també té un projecte d'ampliació de llocs de lectura, però la crisi sanitària de la covid el va interrompre; no obstant això, s'han adquirit 50 cadires noves que es reubicaran en un futur per oferir el nombre més gran de llocs de lectura possibles.

LLOCS DE LECTURA PER BIBLIOTEQUES



En relació amb els llocs de lectura adaptats, hi ha un increment significatiu respecte a l'any 2019:



També s'han desenvolupat diferents projectes en relació amb la **creació o remodelació de sales de treball en grup**.

- A la Biblioteca de Psicologia i Esport s'ha sol·licitat la creació de 3 sales de treball en grup.
- A la Biblioteca d'Educació s'han retirat els ordinadors fixos i s'ha deixat l'espai per a treballar en grup.
- A la Biblioteca del Jardí Botànic s'ha creat una sala de treball en grup on abans es trobava el despatx de coordinació.
- La Biblioteca d'Humanitats té també un projecte de creació de noves sales de treball en grup a la tercera planta, però les mesures de distanciament recomanades enfront de la covid han fet que aquest projecte no siga prioritari i s'ajorne per a més endavant.

Igualment, s'ha continuat treballant en la millora de la **senyalització**:

- A la Biblioteca d'Educació s'ha canviat la senyalització que hi havia a les prestatgeries per la senyalització a la part exterior utilitzant banderoles.

Respecte a l'**accessibilitat**, també s'han portat a terme diversos projectes:

- Biblioteca de Psicologia i Esport, on s'ha canviat la porta d'entrada al recinte.
- Biblioteca del Jardí Botànic, on també s'ha canviat l'accés principal i s'ha ampliat l'espai d'entrada.

Així mateix, s'han **remodelat diferents espais** a les biblioteques de l'SBD per millorar les condicions dels espais de treball del personal:

- A la Biblioteca del Jardí Botànic s'han millorat els despatxos i s'ha traslladat l'hemeroteca.
- A la Biblioteca Històrica s'ha condicionat la sala de reunions, afegint-hi un televisor i un ordinador.
- A la Biblioteca d'Humanitats hi ha un projecte de remodelació dels despatxos d'Adquisició i Procés Tècnic, ajornat per la crisi sanitària de la covid.
- A la Biblioteca de Ciències s'ha canviat el taulell de préstec per fer-lo més ergonòmic.
- Al despatx de Seccions Centrals s'han instal·lat armaris i panells fonoabsorbents per a disminuir el soroll, així com taules noves.

4.2 Equipament

Pel que fa a l'equipament de les biblioteques UV, al llarg de l'any 2020 s'han portat a terme diferents accions. La més important és la implementació del programari ALMA, d'Ex Libris, com a nova plataforma de serveis bibliotecaris.

També s'han revisat i actualitzat programaris i equips informàtics, com és el cas de la Biblioteca de Ciències de la Salut, on s'han revisat més de 50 ordinadors de taula d'ús públic.

Buscant l'estalvi energètic, tant a la Biblioteca de Ciències Socials com a la de Psicologia i Esport, s'han substituït les lluminàries per bombetes LED; aquesta darrera biblioteca té també un projecte de millora de la climatització d'espais. Cal assenyalar també que a la Biblioteca del Jardí Botànic s'han instal·lat deshumidificadors per millorar les condicions de conservació dels materials.

4.3 Horaris

Les biblioteques de la Universitat de València han obert amb els seus horaris habituals fins al 12 de març de 2020.

A partir del 13 de març, amb el confinament instaurat per causa de la covid, les biblioteques han tancat les portes i no és fins al mes de juny quan tornen a donar servei, al principi només dos dies per setmana, en torn de matí (de 9:00 a 14:00 h).

Els serveis oferts a partir del 9 de juny són, en primer lloc, el préstec i la devolució de llibres i altres materials amb cita prèvia. Els usuaris demanen, mitjançant un correu electrònic, els documents que necessiten i la biblioteca els informa del dia i l'hora de recollida. En segon lloc, les biblioteques ofereixen el servei de digitalització d'articles de revistes impreses amb finalitats d'investigació, i s'habilita un formulari per a fer les peticions.

Durant el mes de juliol de 2020, les biblioteques continuen sense oferir serveis de lectura i estudi en sala, però es manté el préstec i la devolució amb cita prèvia, només en torn de matí. A l'agost, el servei de préstec i devolució i consulta en sala amb cita prèvia queda suspès en totes les biblioteques, excepte la Biblioteca de Ciències Socials i la Biblioteca de Ciències de la Salut, que obrin del 3 al 7 d'agost i del 24 al 31 d'agost, també únicament en torn de matí (de 8:15 a 14:30 h).

Les biblioteques de la Universitat de València reprenen el servei de lectura i estudi en sala a partir del 14 de setembre, amb un aforament màxim del 50 %. Es presta un lloc de lectura per usuari/ària, que ha de posseir la targeta universitària i pot ocupar-lo de 8:30 h a 13:45 h, o de 16:00 h a 20:45 h (després de cada torn es desinfecten i netegen els llocs). Els usuaris no poden utilitzar els llibres de les prestatgeries, els escàners, les fotocopiadores ni els ordinadors, i el servei de consulta en sala de llibres i documents exclosos de préstec continua donant-se amb cita prèvia.

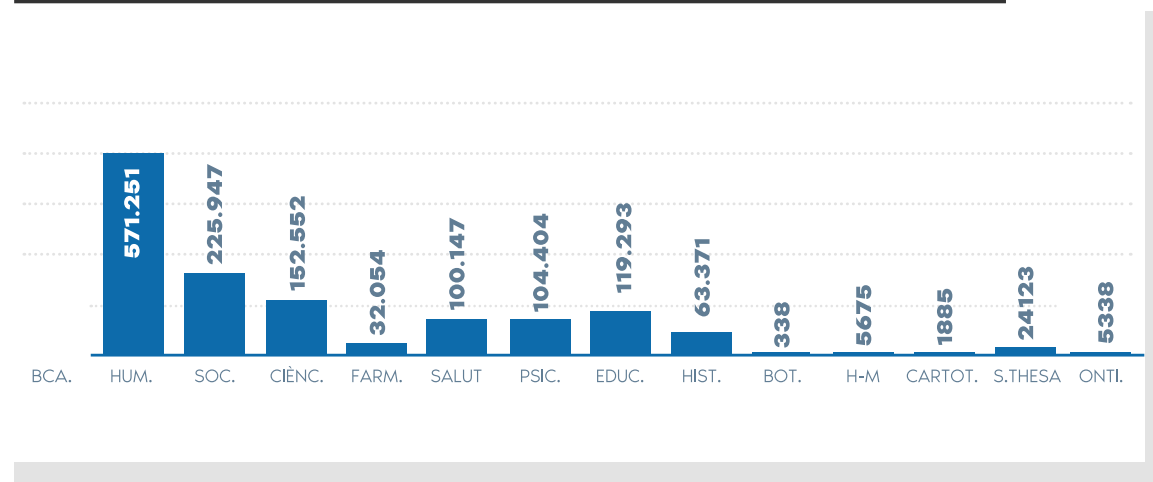
A causa de l'expansió de la covid a la Comunitat Valenciana al final de 2020, les biblioteques UV no ofereixen els horaris d'obertura extraordinària d'altres anys. Les biblioteques d'àrea obrin els dies 28, 29 i 30 de desembre de 2020 i el 4 i 5 de gener de 2021 de 8:30 h a 14:30 h. La resta de biblioteques i arxius obri només els dies 28, 29 i 30 de desembre amb el mateix horari. Tanmateix, atenent la demanda de les organitzacions estudiantils, la Universitat de València obri un aulari en cada campus per completar l'horari de les biblioteques.

En definitiva, les biblioteques UV han obert un total de 189 dies en 2020.

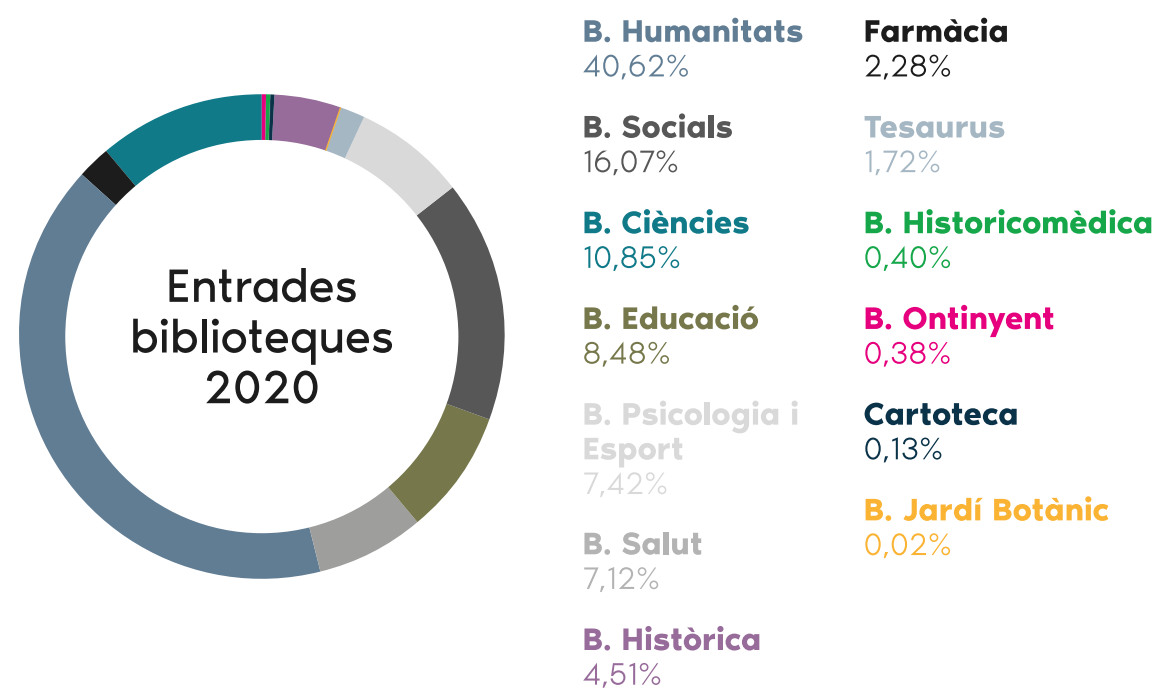
Pel que fa a les entrades a les biblioteques, i tenint en compte els mesos en què van estar tancades pel confinament i els horaris restringits per tocs de queda, tenim un total d'1.406.388 entrades. En el gràfic següent es pot veure el nombre d'entrades per biblioteca.

5. Col·lecció

ENTRADES PER BIBLIOTECA



En el gràfic següent es mostra la distribució de percentatge per biblioteca.



Com es diu en la Carta de Serveis, el Servei de Biblioteques i Documentació pretén “oferir a la comunitat universitària i a la societat en general, una col·lecció de recursos d'informació adequada a les necessitats de la docència, l'aprenentatge i la investigació”.

Per facilitar l'accés als fons, tant en paper com electrònics, el Servei posa a la disposició dels usuaris el cercador Trobes, una eina amb una caixa de cerca simple des de la qual es poden limitar els resultats per perfils i facetes i que permet accedir a tots els recursos, tant en paper com en format electrònic.

La col·lecció ha de garantir que els usuaris puguin accedir a tota la bibliografia recomanada pels docents al llarg del curs, així com l'accés als recursos necessaris per a les tasques d'investigació desenvolupades pel PDI.

Igualment, el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València proporciona accés a la seua col·lecció patrimonial mitjançant Trobes i SOMNI, la col·lecció digitalitzada inclosa en el repositori institucional RODERIC, destinat a recollir i difondre la producció digital generada pels membres de la comunitat universitària en matèria de cultura, docència i investigació.

Encara que hi ha hagut un lleuger descens en 2020 respecte a l'any 2019 en el nombre de títols de monografies i publicacions periòdiques, tant en format paper com electrònic, tanmateix, han augmentat el nombre de bases de dades (de 121 en 2019 s'ha passat a 147 en 2020) i de recursos en RODERIC, el repositori institucional de la UV (de 51.664 en 2019 a 55.402 en 2020).

Respecte a la **col·lecció impresa**, l'any 2020 han ingressat 12.133 nous ítems de monografies, dels quals 7.865 ho han fet per compra i els 4.268 restants ho han fet per donació o intercanvi. En el cas de les publicacions periòdiques en paper, n'hi ha 2.311 de vives, és a dir, que encara es reben. D'aquestes, 1.023 ho fan per compra i 1.288 ho fan per donatiu o intercanvi. Quant al material audiovisual i no llibre, en 2020 s'han ingressat 89 nous ítems, dels quals 35 ho han fet per compra i els 54 restants per donatiu o intercanvi.

COL·LECCIÓ IMPRESA 2020

Títols de monografies	864.057
Títols de publicacions periòdiques	20.650
Títols d'audiovisuals i material no-llibre	19.277

En el cas de la **col·lecció electrònica**, al llarg de 2020 s'han subscrit una sèrie de nous recursos:

- Music Index (Ebsco): cobreix tots els aspectes de la música clàssica i popular i la seua cobertura temporal abasta des de 1964.
- The Times Literary Supplement: revista setmanal publicada a Londres i que és considerada una de les revistes de crítica literària més importants del món.
- Education source (Ebsco): proporciona el text complet de 950 revistes, indexació i resums de més de 3.500, més de 530 llibres i 3.300 articles de conferències relacionats amb l'educació.
- MIRABILE: Archivio digitale della cultura medievale. Portal que conté l'oferta de recursos digitals de SISMEL (Società Internazionale per lo Studio del Medioevo Latino) i de la FEF (Fondazione Ezio Franceschini).
- Dues seccions de la base de dades JoVE (JoVE : Journal of Visualized Experiments): Essentials of Genetics i Essentials of Cell Biology.
- Nature plants.
- Biblioteca Virtual Tirant: es firma el contracte al setembre de 2020. Permet accedir en format electrònic als llibres editats per Tirant.

- AENORmas: plataforma en línia que facilita l'accés al text complet de les últimes versions de les normes.

També s'ha tingut en proves, fins al 10 de desembre de 2020, la base de dades JBI SUMARI.

En definitiva, l'any 2020, la col·lecció electrònica de l'SBD està formada per:

COL·LECCIÓ ELECTRÒNICA 2020

Monografies electròniques de pagament	395.395
Publicacions periòdiques electròniques de pagament	70.867
Bases de dades de pagament	147

Quant a **RODERIC** (Repositori d'Objectes Digitals per a l'Ensenyament, la Investigació i la Cultura), és el repositori institucional de la UV i té com a finalitat recollir i difondre la producció digital generada pels membres de la comunitat universitària en matèria d'investigació, cultura, docència i col·leccions digitals diverses. L'any 2020, el repositori compta amb un total de 55.402 documents, dels quals 3.738 són nous.

REPOSITORI INSTITUCIONAL RODERIC 2020

Total de documents d'investigació	41.260
Total de tesis doctorals	6.357
Total de treballs acadèmics (treballs fi de grau i fi de màster)	287
Total de materials docents i objectes d'aprenentatge	4.186
Total de documents en SOMNI (inclosos en RODERIC)	8.064

6. Serveis

Cal mencionar la col·lecció digital de fons històric Somni (<http://somni.uv.es>), que té com a objectiu la conservació, la consulta i la difusió pública a través d'Internet del patrimoni bibliogràfic conservat a la Universitat de València. S'hi van incloent diàriament noves obres digitalitzades, però també hi ha un formulari perquè els usuaris i el personal investigador sol·liciten la digitalització d'alguna obra en particular.

En 2020, SOMNI conté un total de 8064 documents, dels quals 383 s'hi han inclòs nous al llarg de l'any.

Somni : Col·lecció digital de fons històric



MANUSCRITS
(DUC DE CALABRIA)



MAPES



GRAVATS



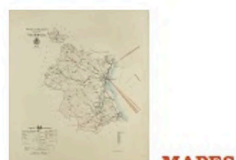
IMPRESOS



(GUERRA CIVIL)
CARTELS



MANUSCRITS



MAPES
(GUERRA CIVIL)



GOJOS



DARWIN

6.1. Préstec

La situació provocada per la covid ha canviat les rutines de préstec a les biblioteques. Per raons de seguretat, els usuaris no poden agafar els llibres directament de les prestatgeries, sinó que han de reservar-los mitjançant el catàleg Trobes. El personal s'encarrega de buscar els llibres, organitzar-los en bosses i avisar per correu electrònic l'usuari perquè vinga a recollir-los. La devolució poden fer-la els mateixos usuaris, deixant els llibres a les bústies *ad hoc* que hi ha a les biblioteques, i així s'eviten cues i aglomeracions. Els llibres tornats es guarden 72 hores en quarantena abans de col·locar-los al seu lloc a la prestatgeria.

Malgrat els inconvenients que aquesta situació ha pogut provocar als usuaris, a més de l'esforç extra per al personal, cal assenyalar que el canvi de sistema de gestió bibliotecària (de Millennium s'ha migrat a ALMA) ha suposat una sèrie d'avantatges respecte al préstec:

- Augment del nombre de documents que es poden traure en préstec.
- Renovació automàtica fins a sis vegades.
- Elecció de biblioteca on recollir els documents per a alguns col·lectius (PDI, PAS, usuaris amb discapacitat, alumnes de postgrau i alumnes del campus Ontinyent).
- Devolució en qualsevol biblioteca per a tots els usuaris.

Tot i que la situació excepcional provocada per la covid ha suposat una disminució en el nombre de préstecs domiciliaris del 24%, les biblioteques UV s'han esforçat per donar el millor servei possible als usuaris i fer-ho de la manera més fàcil i còmoda per a ells.



38%

295.444

2020

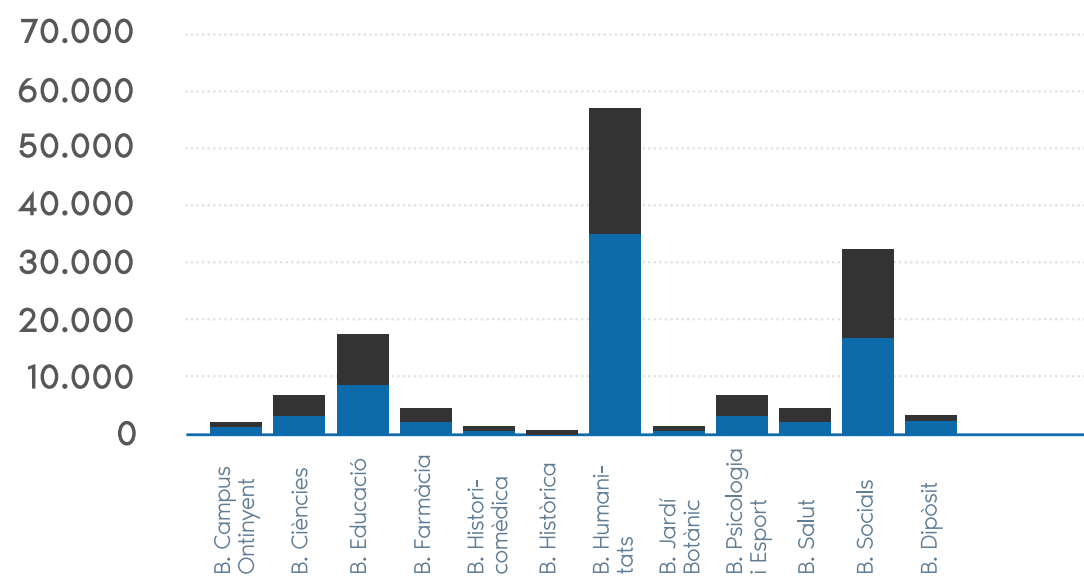
62%

482.966

2019

En el gràfic es pot veure el préstec per biblioteques. S'ha de tenir en compte que, al juliol de 2020, es va canviar de sistema de gestió bibliotecària (de Millennium a ALMA).

PRÉSTEC 2020



ALMA	578	2.851	8.679	831	215	92	34.108	247	2.497	2.016	17.513	1.495
Millennium	408	3.046	7.605	966	151	26	23.610	127	3.035	1.955	13.503	703
Totals	986	5.897	16.284	1.797	366	118	57.718	374	5.532	3.971	31.016	2.198

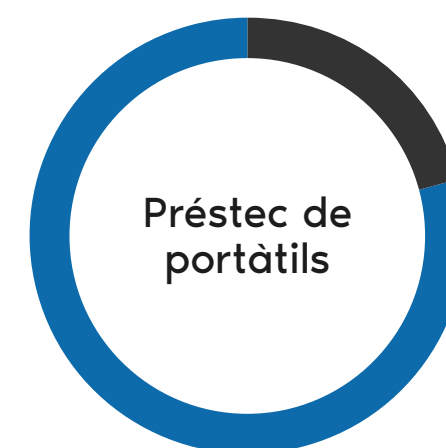
6.2. Préstec de portàtils

Aquest servei proporciona en préstec ordinadors portàtils als estudiants, PAS i PDI de la UV, professors visitants i usuaris amb la vinculació Alumní.

El préstec pot fer-se al mateix taulell de la biblioteca o bé mitjançant una reserva en Trobes. La implementació del nou sistema bibliotecari ALMA ha permès ampliar el termini fins a 15 dies, amb 6 renovacions automàtiques, com en el cas dels llibres.

La situació provocada per la covid ha suposat un descens important (58%) en el nombre de préstecs de portàtils, però, com en el cas del préstec de llibres, les biblioteques han procurat facilitar les transaccions als usuaris, que podien reservar els ordinadors des del catàleg i recollir-los al taulell de préstec de la seua biblioteca.

Tanmateix, per a minimitzar els efectes de la covid amb relació a la bretxa digital dels usuaris, l'SBD ha adquirit 265 portàtils nous d'un total de 578 portàtils per al préstec, i s'han ampliat els terminis de devolució. A més, durant el confinament, les biblioteques, en col·laboració amb el Vicerectorat d'Estratègia, Qualitat i Tecnologies de la Informació i la Gerència de la UV, han prestat a domicili tots els portàtils als usuaris que no en tenien. Respecte a l'any 2019, s'han prestat més portàtils, però durant tot el període de classes en línia.



21%

6.305

2020

79%

24.236

2019

⁸ OCLC és una xarxa internacional de biblioteques que manté el catàleg en línia més gran del món

6.3. Préstec interbibliotecari

Aquest servei facilita als usuaris registrats l'accés a documents d'altres biblioteques, espanyoles i estrangeres, que la UV no posseeix. A més a més, les biblioteques de la UV també ofereixen els seus fons a altres biblioteques i institucions espanyoles i estrangeres que ho sol·liciten.

A la UV hi ha tres punts de servei GTBib-SOD, que és el programari emprat per al préstec interbibliotecari:

- Seccions centrals
- Biblioteca de Ciències de la Salut
- Biblioteca de Ciències

L'any 2020, el Servei de Biblioteques i Documentació de la UV ha gestionat en total, des dels tres punts de servei:

- 6067 noves peticions
- 4708 peticions servides
- 6567 peticions cursades
- 1762 peticions negatives
- 121 reclamacions

Com a proveïdor a centres externs, l'SBD ha servit 2.795 documents, dels quals 2.253 eren còpies i 542 llibres. Destaca el percentatge de documents enviats a l'OCLC⁸ en comparació amb altres centres sol·licitants. Com a sol·licitant a centres externs, s'han demanat un total de 2301 documents, dels quals 1.742 eren còpies i 559 préstecs.

CENTRE SOL·LICITANT	SOL·LICITUDS	PERCENTATGE
OCLC	709	24,71%
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA	150	5,23%
UNIVERSITAT CATÒLICA DE VALÈNCIA	136	4,74%
UNIVERSITAT D'ALACANT	135	4,71%
UNIVERSITAT LA RIOJA	102	3,56%

6.4 Informació bibliogràfica i referència

Durant l'any 2020 hi ha hagut canvis al Servei de Referència Virtual a causa de la desaparició del programa QuestionPoint i la inclusió del Servei de Biblioteques i Documentació en el Servei XatUV.

QuestionPoint va ser el programa informàtic que va gestionar el Servei de Referència fins a l'1 de juny de 2020. Aleshores, OCLC, propietària del programari, es desvincula del projecte i ofereix als clients la migració a l'eina Libanswers. Un estudi d'aquesta eina ens permet concloure que no compleix les necessitats del nostre servei.

Fins al mes de juny, les biblioteques de la Universitat de València reben 2.751 consultes pels formularis en línia, telefòniques i presencials, amb una importància especial en mes de març de 2020. Al març, les biblioteques reben 90 consultes en línia (mentre els mesos de gener i febrer havien sigut 26 i 29, respectivament), la qual cosa dona una idea del moment de transició cap a la biblioteca virtual a la qual ens vam veure abocats per la pandèmia provocada per la covid. Després d'estudiar les opcions que ens donaven diversos programes i el Servei d'Informàtica, s'ha decidit oferir el servei de referència virtual mitjançant dues eines:

- El **XatUV**, un servei de referència híbrid que combina intel·ligència artificial i agents en línia, que comença a funcionar el dia 1 de juny.
- Un **formulari** per a qüestions específiques que no puga resoldre el xat.

El projecte de XatUV s'integra com una de les accions de la marca institucional UVinformació per a donar suport als membres de la Universitat de València en les àrees següents: grau, màsters, doctorats, suport informàtic, Erasmus + programes internacionals, biblioteques, UVpràctiques, UVocupació + UVemprèn i UVesports.

Per a estructurar la part d'“intel·ligència artificial” es compta amb un grup de treball de les biblioteques de Socials, Humanitats, Ciències, Ciències de la Salut, Històrica i la responsable de Web i Màrqueting, que preparen més de 100 preguntes en castellà i valencià amb les respostes corresponents. A més, el grup s'encarrega d'elaborar una guia de bones pràctiques del xat.

La part “humana” del servei la formen 24 agents de les diferents biblioteques que responen per torns a les consultes dels usuaris en temps real. L'horari d'atenció dels agents és de dilluns a divendres de 9-14 h i de dilluns a dijous de 16-18 h. La responsable de Web i Màrqueting elabora una guia d'ús de l'eina per a poder realitzar la formació en línia i coordina el grup d'agents, establint el quadrant d'atenció.

La part robòtica requereix un manteniment. Les preguntes noves realitzades pels usuaris han d'introduir-se i validar-se, així com ajustar les respostes. També han d'anar actualitzant-se amb les novetats i canvis del servei. El manteniment es du a terme en la plataforma Dialogflow de Google i la coordinadora del servei és la persona autoritzada.

Les estadístiques del servei de XatUV l'any 2020 reflecteixen 1.623 consultes contestades de manera automàtica pel robot, i 349 ateses per agents en línia.

Quant al formulari per a consultes específiques, es decideix treballar amb l'eina Limesurvey, per dues raons fonamentals:

- Compleix la legislació de protecció de dades verificada per l'oficina LOPD UV.
- Ofereix la possibilitat de recollir estadístiques mensuals com es feia amb QuestionPoint.

Es confecciona un formulari per a cada biblioteca i per a les seccions que ja responien en QuestionPoint. Les estadístiques d'aquests formularis durant els mesos de juny a desembre de 2020 mostren 2.751 consultes rebudes.

En total s'han atès 7.091 consultes l'any 2020 en el servei de referència virtual de les biblioteques de la UV.

6.5 Formació

Els cursos Aprèn estan dissenyats pel Servei de Biblioteques i Documentació i el Servei d'Informàtica de la Universitat de València amb l'objectiu de formar els estudiants de la UV en les habilitats digitals per a desenvolupar amb èxit els estudis universitaris i/o poder fer el treball de fi de grau (TFG).



Els cursos compten amb el reconeixement d'1,5 crèdits ECTS cadascun i són totalment en línia.

S'utilitza la plataforma aula virtual de la Universitat de València, en la qual els estudiants poden triar fer el curs en castellà o en valencià.

El desenvolupament del curs és seqüencial. La lectura i el treball de cada unitat es fan en l'ordre proposat. No obstant això, en qualsevol moment es pot tornar arrere per a revisar els continguts.

Aprèn CI2 està recomanat per als estudiants de 1r i 2n grau i Aprèn TFG per als de 3r a 5è grau.

En **Aprèn CI2** els estudiants adquireixen les competències següents:

- Conèixer i utilitzar les aplicacions i serveis informàtics que tenen a la seua disposició a la UV: correu, connexió Wifi (Eduroam), disc, aula virtual, blocs i MMedia.
- Conèixer, buscar i navegar amb eficàcia en els recursos disponibles en internet.
- Determinar la naturalesa i el nivell de la necessitat d'informació.
- Accedir a la informació requerida d'una manera eficient i eficaç.
- Avaluar la informació i les fonts d'informació d'una manera crítica.
- Utilitzar la informació eficaçment per a complir un propòsit específic, individualment o com un membre del grup.
- Accedir a la informació i utilitzar-la d'una manera ètica i legal.

En **Aprèn TFG** els estudiants adquireixen les competències següents:

- Determinar la naturalesa i el nivell de la necessitat d'informació.
- Accedir a la informació requerida d'una manera eficient i eficaç.
- Avaluar la informació i les seues fonts d'una manera crítica i incorporar-la al mateix coneixement i al sistema personal de valors.

- Utilitzar la informació d'una manera eficient per a complir un propòsit específic, individualment o com a membre d'un grup.
- Comprendre molts dels problemes econòmics, legals i socials i qüestions que envolten l'ús de la informació i fer-la servir d'una manera ètica i legal.

Tots dos cursos tenen gran acceptació entre l'estudiantat pel seu caràcter pràctic i perquè poden posar-los en pràctica immediatament.

La Secció de Comunicació i Formació s'encarrega de la difusió del curs per cadascuna de les biblioteques.

Per a la difusió s'utilitzen els mitjans següents:

- Cartelleria.
- Correu electrònic i plegó.
- Bloc del curs (<http://ci2.blogs.uv.es>).
- Xarxes socials: Twitter (@Ci2UV), Facebook i Instagram.
- Pàgina web SBD i microllocs de cada biblioteca.
- Pantalles informatives de centres.

Nombre d'estudiants que han rebut formació curs APRÈNCI2 en 2020

91

Nombre d'estudiants que han rebut formació curs APRÈNTEFG en 2020

393
(2 edicions)

Respecte als cursos de formació reglada o no reglada, el nombre d'hores i els assistents es van concentrar en el primer semestre del curs, i les sessions de benvinguda impartides per les biblioteques són les que van tenir un nombre més gran d'assistents.

El segon semestre del curs va estar determinat per la covid, és a dir, s'han hagut de suspendre cursos programats i sessions de benvinguda per a adaptar-se a la situació de pandèmia.

NOMBRE DE CURSOS IMPARTITS	283
Formació reglada	169
Nombre d'hores de formació reglada	128
Assistents a la formació reglada	5.590
Formació no reglada	114
Nombre d'hores de formació no reglada	212
Assistents a la formació no reglada	3.596

6.6 Suport a la investigació i a l'edició científica

El **Portal de Suport a la Investigació** és l'eina que el Servei de Biblioteques posa a la disposició del servei del personal investigador de la UV per a ajudar-lo en el procés de publicació i edició científica. Recull tota la informació que necessiten els investigadors i les investigadores des de que es plantegen enviar un article a una revista fins a la seua publicació final. A més, proporciona tota la informació necessària als editors de revistes en obert de la nostra Universitat. Aquest bloc es va actualitzar al final de 2019, en què va adquirir la imatge institucional que té a hores d'ara.

D'altra banda, el Portal dona accés als serveis de valor afegit que ofereix el Servei de Biblioteques i Documentació: suport a l'avaluació en sexennis i acreditació, eines per a facilitar el procés de publicació o detecció de fraus editorials, etc.

Des de la seua implantació, aquest servei ha estat valorat positivament pel PDI, com es pot veure en el gràfic següent.



En relació amb el servei “Suport a la investigació”, emmarcat dins del bloc de “Serveis”, la mitjana obtinguda (4,39) ha augmentat respecte a les dades de l'enquesta realitzada durant el curs 2018/2019 (4,35).

Durant l'any 2020, el Portal de Suport a la Investigació ha dut a terme les accions següents:

- Inclusió de 31 entrades o notícies en el Portal de Suport a la Investigació:
 - Difusió de les formacions pròpies: Biblioteca C. Socials, Biblioteca C. Salut
 - Difusió de les formacions de FECYT (WoS i Scopus), OpenAire
 - Difusió de les #ConversacionesConANECA
 - Difusió de les convocatòries de sexennis ANECA i AVAP: anunci de convocatòria, terminis de presentació, orientacions i barems
 - Avisos de continuació de l'assessorament i serveis durant les restriccions per la covid
- Actualització de la pàgina “Eines per a l'avaluació”
- Actualització de la pàgina “Indicadors”
- Servei “Suport + Indicis per a sexennis”:
 - Actualització de la pàgina per a la convocatòria de sexennis 2020
 - Elaboració de material per a difusió: vídeos i bàners per a xarxes socials, web i blog (campanya “Et mereixes un sexenni”)
 - Elaboració del calendari de difusió (en col·laboració amb la coordinació de Web i Màrqueting)
 - Ampliació del servei a la Biblioteca de Ciències (Facultat de Farmàcia)
 - Actualització de l'enquesta de satisfacció (en col·laboració amb la coordinació de Qualitat)

- Actualització de les guies
 - Disseny i elaboració de la nova plantilla
 - Actualització de continguts de totes les guies
- Nova guia: “Com calcular l'impacte normalitzat”
- Actualització de l'eina “On publicar: anàlisi de revistes”
 - Dades de JCR 2019 (juliol 2020)
 - Dades de SJR 2019 (Biblioteca de Ciències Socials)
 - Ampliació de l'eina a les Biblioteques de Ciències, Ciències Socials i Psicologia i Esport (juliol 2020)

Al marge del Portal, el servei de suport a la investigació també ha dut a terme les següents accions en 2020:

- Preparació de la Setmana de l'Accés Obert (octubre 2020): campanya en xarxes i web per a la promoció de l'accés obert entre el personal investigador de la UV.
- Servei de subministrament d'articles
- Atenció a les consultes del PDI:
 - Consultes telefòniques i per correu electrònic
 - Consultes a través de la Biblioteca Respon
 - Consultes personalitzades presencials
- Elaboració d'informes:
 - Recomanació de signatura normalitzada: informe per al Vicerectorat d'Investigació
 - Recomanació d'afiliació institucional: informe per al Vicerectorat d'Investigació
 - Proposta d'implantació d'ORCID UV: informe per al Vicerectorat d'Investigació
 - Informe del servei Suport + Indicis 2019
 - Informe sobre càlcul en pagament d'APC 2019
 - Anàlisi dades sexennis concedits SAP (Biblioteca de Ciències Socials): estudi i comparativa de sexennis concedits enfront d'informes sol·licitats per biblioteca i departament

7. Nous projectes

- Elaboració d'informes al PDI:
 - Anàlisi de revistes
 - Càlcul del grau d'endogàmia en el comitè editorial d'una revista
 - Anàlisi de fraus editorials
 - Càlcul de mitjana de cites per element
 - Càlcul de la mitjana d'autors per article en una revista
 - Informe als editors per a ruta d'indexació de revista
 - Informes per a l'acreditació del professorat
- Campanyes en la web de Biblioteques i en xarxes (amb Web i Màrqueting):
 - Suport + Indicis ("Et mereixes un sexenni")
 - Com calcular l'impacte normalitzat de la producció científica
 - Taller en línia repositoris de REBIUN
 - OJS a la Universitat de València
 - Via daurada per a la comunicació científica
 - Open Access Week 2020
 - Nova edició del JCR

7.1 ALMA

La secció de Tecnologia, Normalització i Sistemes ha coordinat durant 2020 el canvi de programa de gestió bibliotecària, de Millennium (Innovative Interfaces Inc.) a Alma (Ex Libris), amb la migració de dades d'un sistema a l'altre i la configuració del nou per a ajustar-la als fluxos de treball de les biblioteques.

La plataforma de serveis bibliotecaris Alma ofereix importants millores respecte al sistema de gestió bibliotecària Millennium. Entre les seues funcionalitats es poden destacar les que segueixen:

- Programa que resideix en el núvol.
- 100% web (només es necessita un navegador per fer-lo servir, els requeriments de maquinari són mínims).
- Estructura de dades oberta, fet que facilita la interoperabilitat entre sistemes.
- Sistema multi-tenant, basat en una instal·lació única de l'aplicació que dona servei a les diferents institucions, que poden personalitzar certs aspectes de l'aplicació.
- Comercialitzat com a servei SaaS (Software as a Service).
- Totes les activitats de la biblioteca es realitzen en la mateixa plataforma, seleccionant les pestanyes, menús i submenús adients.
- L'OPAC tradicional és substituït per una eina de descobriment integrada, on estan inclosos tots els recursos de la biblioteca i també una àrea de serveis personalitzats per als usuaris ("El meu compte").

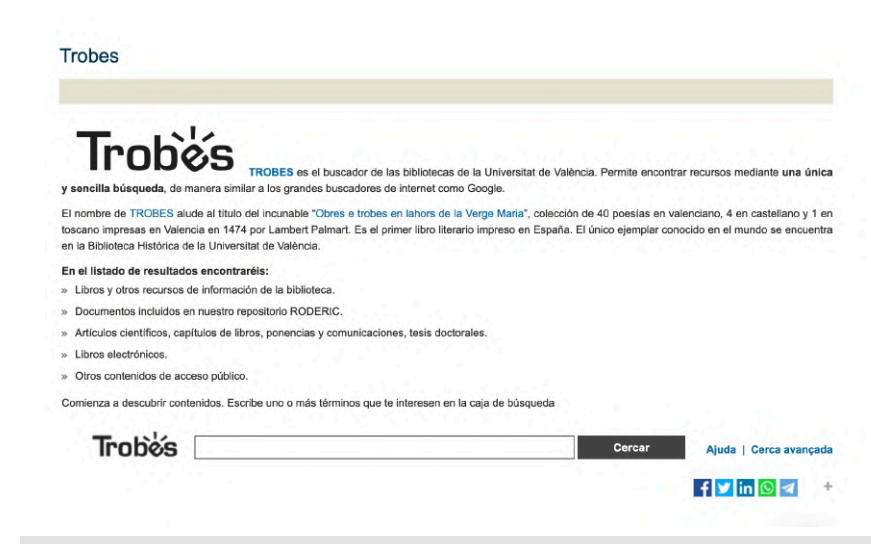
La implementació d'ALMA ha suposat alguns canvis en la manera d'abordar les diferents tasques de la biblioteca,

especialment perquè tots els mòduls de treball estan ara integrats en un únic entorn. Per això ha calgut definir fluxos de treball en cada àrea i tenir en compte les interconnexions.

S'han redactat diversos manuals per a les feines més habituals en cada àrea de treball, que es revisen periòdicament, tant d'acord amb les aportacions de les biblioteques, com seguint modificacions i desenvolupaments fets en ALMA per l'empresa Ex Libris, que, mensualment, afig certes novetats de funcionament a un programa en constant evolució.

Feta la implementació d'ALMA, per a la posada en producció del programa es va organitzar una formació bàsicament en línia per raons de la present situació global de pandèmia, tant per part de l'empresa Ex Libris cap a l'equip d'implementació, com per a la resta del personal per seccions o àrees de treball.

Quant a les persones usuàries, la nova interfície de consulta (que continua anomenant-se Trobes per una qüestió de reconeixement) es caracteritza per disposar d'una única caixa de cerca on pot determinar-se'n l'abast triant entre els diferents perfils configurats: Tot, Catàleg, Articles i més, Fons Antic, Roderic (repositori UV), Bibliografia per assignatures.



Mitjançant l'ús de facetes (disponibilitat, tipus de recurs, biblioteca, data de publicació, idioma, matèria, autor, col·lecció i, fins i tot, institució) es poden afinar les cerques.

Hi ha configurada una potent cerca avançada que permet cerques molt acurades i també hi ha definides pestanyes per a fer cerques per índexs (autor, títol, signatura, matèria i col·lecció) i cerques específiques en revistes i bases de dades.

La identificació en aquesta interfície d'usuari dona accés a l'àrea personal des d'on es poden fer reserves de materials, sol·licituds d'articles, suggerir compra de llibres (manuals) o veure el que es té en préstec.

Un dels punts forts d'utilitzar un programa com ALMA és que facilita i potencia la col·laboració entre les institucions que l'utilitzen, més enllà d'un nivell estrictament tècnic.

7.2 Suport + Indicis per a sexennis

El servei "Suport + Indicis" es va implantar a les Biblioteques de Salut i Ciències Socials durant la convocatòria de sexennis 2019-2020. La Biblioteca de Ciències ha decidit unir-se a la convocatòria d'enguany de manera pilot per al personal investigador de la Facultat de Farmàcia.

L'objectiu d'aquest servei és ajudar el personal investigador proporcionant-li indicis i mètriques sobre les seues publicacions científiques. D'aquesta manera facilita el camí en els processos d'acreditació i avaluació, en concret en la sol·licitud de sexennis.

La biblioteca analitza les referències triades pel PDI i elabora un informe. Posteriorment, es demana a la persona sol·licitant que valore en una enquesta el treball realitzat.

⁹: https://www.uv.es/websbd/espaitreball/investigacio/Informe_SUPORT_INDICIS_2020.pdf

Les enquestes obtingudes mostren una gran acceptació i confiança del PDI en la Biblioteca. Per tal d'homogeneïtzar-les amb la resta d'enquestes del Servei de Biblioteques i Documentació, s'utilitza el programa LimeSurvey, en comptes del formulari de Google emprat en 2019, i s'implementa l'escala Likert (valoració de l'1 al 5). L'enquesta s'ha restringit únicament a aquells usuaris que han utilitzat el servei Suport + Indicis, ofert per les biblioteques de Ciències Socials, Ciències de la Salut i Ciències. Del total de sol·licitants (138 entre les tres biblioteques), han contestat l'enquesta de satisfacció 66 persones, si bé només l'han finalitzada 51.

Pel que fa a les preguntes, es mantenen les mateixes que en la campanya anterior.

1. S'han complert els terminis previstos per al lliurament de l'informe?
2. Les dades aportades en l'informe són suficients per a la presentació de la sol·licitud del sexenni?
3. La presentació de les dades és clara?
4. Tornaries a sol·licitar el servei Suport + Indicis?
5. Recomanaries el servei Suport + Indicis als teus companys i companyes?

En la següent taula es pot veure la mitjana obtinguda:

MITJANA ARITMÈTICA DE L'ENQUESTA	
Terminis	4,96
Dades aportades en l'informe	4,69
Presentació de les dades	4,94
Tornaries a sol·licitar el servei Suport + Indicis	4,96
Recomanaries el servei Suport + Indicis	4,96

Tota la informació detallada es pot consultar en l'informe⁹ publicat en l'espai de treball.

Campanya 2020

Biblioteca de Socials

Es reben un total de 92 sol·licituds, 4 de les quals es redirigeixen a altres biblioteques d'àrea per a ser ateses. Per tant són 88 sol·licituds remeses per la Biblioteca de Socials sense cap tipus d'incidència més.

També es du a terme alguna altra tasca associada, com pot ser revisar si l'investigador té perfil en Google Scholar, per a recuperar cites d'aquesta plataforma amb més facilitat o també comprovar si les publicacions referides estaven ja incloses en Dialnet.

Biblioteca de Salut

Recull un total de 39 sol·licituds. La incidència ocorreguda es refereix a dues sol·licituds que no s'han avaluat en el camp 4, de ciències biomèdiques.

També es constata la presentació de treballs que no es tenen en compte, segons convocatòria, perquè encara no estan publicats i es troben en la fase d'acceptació o en procés d'edició. Les enquestes obtingudes mostren una gran acceptació i confiança del PDI en la Biblioteca i aquests resultats impulsen el propòsit que el curs següent aquest servei el puguin oferir totes les biblioteques de la UV.

Biblioteca de Ciències

S'han confeccionat un total d'11 informes; el nombre de sol·licituds no és molt gran perquè es tracta d'un projecte pilot circumscrit a la Facultat de Farmàcia.

8. Difusió

El **portal web de la biblioteca** és la seua principal finestra a l'exterior i reflecteix amb claredat la seua missió. Posa a la disposició dels visitants els serveis que s'ofereixen tant a la comunitat universitària com a la societat en general.

Al març del 2020 la pandèmia causada per la covid produeix un canvi radical en el model d'ensenyament de la Universitat de València: es transforma el model presencial en un model en línia. Igualment, la biblioteca passa a oferir els seus serveis virtualment a través de la pàgina web.

Es crea una pàgina de **“serveis especials coronavirus”** amb la finalitat d'informar els usuaris dels serveis als quals es pot accedir des de casa, amb una incidència especial en els recursos electrònics. Per a la seua difusió, s'elaboren, amb la nova eina Libguides –subscrita per l'SBD en gener de 2020–, dues guies de recursos dirigides al personal docent i investigador (**“La biblioteca a casa”**) i als estudiants (**“La biblio a casa”**). Totes dues guies tenen molt bona acollida per part dels usuaris. La guia d'estudiants registra 19.588 visites al llarg de l'any 2020 i la de PDI rep 3.377 visites.

Durant el temps de confinament, els editors d'informació científica ofereixen a la biblioteca multitud de recursos gratuïts o en períodes de prova, que es posen a disposició de la comunitat universitària. La informació es dona a través de la web, en les notícies, i a través de l'eina Libguides, amb la qual s'elabora una guia de recursos gratuïts que s'actualitza setmanalment. Així mateix, també són molt consultades les guies dedicades a oferir informació sanitària o normativa jurídica relacionada amb la covid.

A partir del 9 de juny de 2020, les biblioteques ofereixen alguns serveis com el préstec i la devolució amb cita prèvia i el subministrament d'articles digitalitzats. La informació sobre aquests serveis, així com els nous que es van incorporant a mesura que l'obertura de les biblioteques es fa realitat, apareixen puntualment en la web de la biblioteca.

Al juny de 2020, amb la tutela de la Unitat Web i Màrqueting de la Universitat de València, es fa el canvi d'interfície en la portada del lloc web de l'SBD. La nostra pàgina d'inici ara és un aparador en què es promocionen esdeveniments i col·leccions mitjançant fotos, vídeos i notícies. Les novetats més importants en el disseny són:

- Inclusió de la nova marca BibliotequesUV.
- Menú superior amb accés a la intranet, a l'entorn d'usuari de la UV i a les xarxes socials.
- Cercles destacats en color amb enllaços als serveis més importants.
- Caixa de cerca del nou catàleg Trobes basat en el programari ALMA/Primo.
- Enllaços als microllocs de les biblioteques i arxius amb un nou disseny d'icones representatives dels seus edificis.
- Novetats amb imatges més grans i inclusió de vídeos.
- Quadrats destacats amb iniciatives i serveis.
- Enllaços a xarxes socials.
- Component d'inclusió de vídeos de Youtube.
- Entitats col·laboradores.
- Mapa de localització de les biblioteques i arxius.

Al llarg del mes de juliol culmina la migració del sistema de gestió bibliotecària i a les biblioteques de la Universitat de València es comença a treballar amb ALMA, en substitució de l'antic programa Millenium. Això genera un llarg nombre de canvis en la web, en els apartats de préstec i recursos electrònics, així com en la normativa.

Els canvis en altres serveis, com el **SIA (Suport informàtic a l'Alumnat)**, realitzat durant aquest curs d'una manera virtual, el **préstec de portàtils ampliat** o el nou **servei de referència virtual** que combina un xat híbrid –atès per un robot i agents en línia– amb formularis específics de les biblioteques, són publicitats des de la pàgina web. Així mateix, les exposicions realitzades durant l'any s'han difós en la nova pàgina creada en el menú SBD. També s'han reestructurat pàgines de serveis com **Planificació i Qualitat i la intranet**.

Entre els mesos de setembre i octubre de 2020, i coincidint amb l'inici del curs, es publiquen les **guies temàtiques de grau**. Les guies, elaborades pel personal de referència de les biblioteques, han sigut llargament utilitzades. Les més visitades durant l'any 2020 són les de Dret (2.695 visites) i Medicina (1.849 visites).

Així mateix, la Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians ha utilitzat l'eina Libguides per a confeccionar les seues guies d'assignatures específiques que atenen els ensenyaments de grau i màsters, com "Violència de gènere" o "Seguretat i salut en el treball".

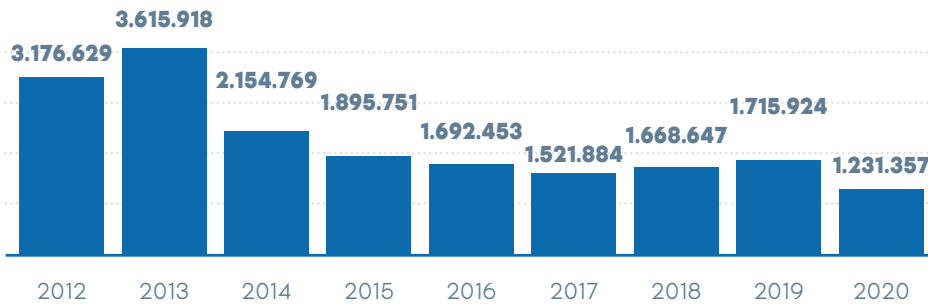
Les guies temàtiques s'han inserit en la pàgina d'inici de la web de la biblioteca, en l'apartat d'ajuda, i en els menús dels microllocs de cada biblioteca. Es desenvolupa una campanya de difusió en la web i a través del correu electrònic, amb una bona resposta per part del professorat.

L'eina Libguides s'ha utilitzat també per a activitats de difusió d'exposicions com "Paisatges desitjats", celebracions com la dedicada a "Isabel de Villena" en el Dia del Llibre Valencià, difusió específica com la realitzada per la Biblioteca Historicomèdica amb la seua guia de "Museus d'història de la ciència", i també per a suport a projectes com els ODS en BibliotequesUV.

En conclusió, la web del **Servei de Biblioteques i Documentació** i el seu complement en **les biblioguies** de l'eina Libguides, han

resultat un vertader servei 24/7 que ofereix ajuda i informació en qualsevol moment, des de qualsevol lloc, als usuaris de les biblioteques de la Universitat de València.

VISITES A LA WEB



En la taula següent es poden veure les guies més visitades al llarg de 2020. Per a una informació més detallada, es pot consultar l'Informe d'ús de l'eina Libguides¹⁰.

GUIA	Visites
La biblio a casa	19.588
Trobes	12.807
GUIES TEMÀTIQUES DE GRAU (portal general de les guies temàtiques)	4.022
La biblioteca a casa	3.377
Dret	2.695
Paisatges desitjats	2.176
ODS-BibliotequesUV	2.157
Medicina	1.849
Isabel de Villena	1.741
Coronavirus (COVID-19): recursos d'informació	1.490

¹⁰. <https://www.uv.es/websbd/espaitreball/estadistiques/web/Informe-guias.pdf>

Un altre aspecte important durant aquest any ha sigut la difusió en xarxes socials. La biblioteca disposa de comptes en Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest i Youtube. Facebook, Twitter i Pinterest van ser creats en 2013, primer de forma descentralitzada, i, a partir de 2015, els diferents comptes de les biblioteques queden recollits en BibliotequesUV. L'únic compte separat és el Facebook de la Biblioteca Històrica, per les característiques especials dels seus fons, usuaris i serveis.

Facebook	
Seguidors	3.990
Abast	70.343
Nombre de posts	511
Mencions	1.637
Interaccions	30.596

Twitter	
Seguidors	2.700
Impressions	530.697
Tuits	638
Mencions	414

Youtube	
Subscriptors	184
Nombre de vídeos	408
Nombre de visualitzacions	29.452

Els comptes de **Facebook** i **Twitter** es mantenen estables en nombre de seguidors (Facebook 3.990 seguidors al desembre de 2020 i Twitter, 2.700). El compte de **Youtube** de les biblioteques ha experimentat un impuls enorme durant l'any 2020. Amb la creació de llistes de reproducció, i l'afegit de caràtules per als vídeos al costat de l'ús d'etiquetes, ofereix una imatge molt visual que ha enganxat els nous subscriptors. En la plataforma hem inclòs vídeos de divulgació durant la pandèmia, vídeos d'activitats culturals (la celebració del Dia del Llibre Valencià amb Isabel de Villena), vídeos sobre la nova eina Trobes, vídeos per al personal, com els utilitzats per a la formació d'Alma. Els vídeos més vistos són els referents al nou catàleg (**Guia ràpida de Trobes, catàleg de les biblioteques de la UV i Com reservar llibres amb cita prèvia al catàleg Trobes de la biblioteca**, amb 5.845 i 3.191 visites, respectivament).

El compte **d'Instagram de @bibliotequesUV** es crea al maig de 2019. L'abast de les nostres publicacions durant l'any 2020 (280.968) ens dona una idea de com utilitzen aquesta eina els estudiants. És la xarxa social que més interacció proporciona, amb comentaris i missatges privats que també ofereix servei de referència virtual.

Instagram	
Seguidors	1.734
Abast	280.968
Publicacions	592
Interaccions	21.773

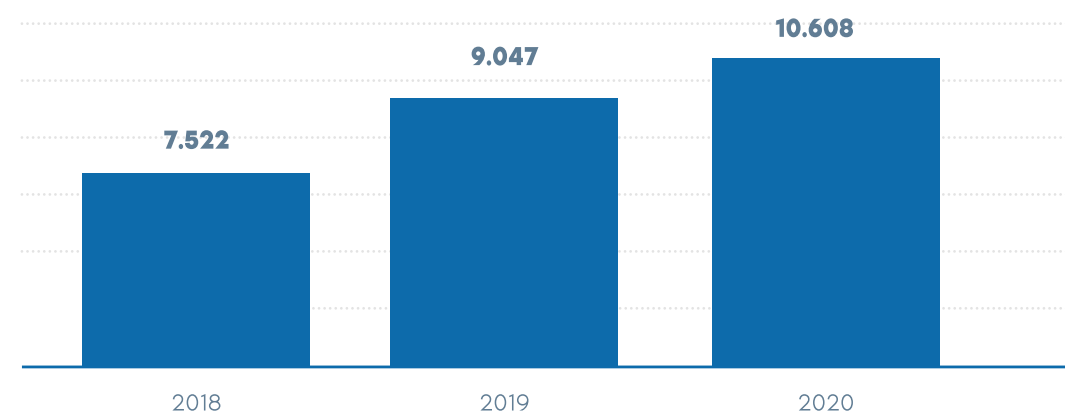
Pinterest	
Seguidors	2.000
Públic total	1.746.630

9. SBD i societat

La xarxa social **Pinterest** es manté com a repositori d'imatges per a campanyes concretes, com la campanya “**El meu llibre és la meua finestra**” o el **Dia del Llibre Valencià**.

En definitiva, el nombre de seguidors en les diferents xarxes socials que manté el Servei de Biblioteques i Documentació ha augmentat constantment, sobretot durant el temps de confinament més dur per causa de la covid, quan les xarxes socials s'han convertit en una de les principals eines de comunicació i interacció entre les biblioteques i els usuaris.

SEGUIDORS EN XARXES SOCIALS



Les **campanyes de màrqueting** realitzades al llarg de l'any 2020 en les nostres xarxes socials han combinat la informació sobre recursos i serveis durant el confinament (Recursos en píndoles, La biblioteca a casa), la difusió d'activitats culturals (Els diumenges a la Històrica) i la informació sobre nous serveis com Suport + Indicis.

Durant l'any 2020, el Servei de Biblioteques i Documentació ha organitzat diverses exposicions, algunes en format virtual a causa de la situació provocada per la covid.

- **“Paisatges desitjats”**

La Càtedra de Participació Ciutadana i Paisatges Valencians, en col·laboració amb la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà, ha organitzat, per segon any consecutiu, l'exposició fotogràfica “La diversitat paisatgística de la Comunitat Valenciana: riquesa ambiental i cultural”, una exposició que recopila algunes de les fotografies rebudes en la quarta edició del Concurs de Fotografia del Paisatge Valencià convocat per la Càtedra aquest any 2020. L'exposició ha sigut ubicada a la planta O de la Biblioteca d'Humanitats, i la inauguració i el lliurament dels premis s'han celebrat també a les instal·lacions de la biblioteca.



- **“Escriptors metges, metges escriptors”**

Exposició virtual conjunta entre la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà i la Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova, organitzada per a commemorar el Dia del Llibre 2020. Ha estat accessible en el Facebook de BibliotequesUV durant el mes d'abril.



- **“Recuperant patrimoni de la Universitat: mapes i plànols del segle XIX”**

Organitzada per la Cartoteca, l'exposició mostra 15 mapes pertanyents als seus fons, que han estat intervinguts pel Laboratori d'Anàlisi i Diagnòstic de l'Obra d'Art (LANDIAR) de la Facultat de Geografia i Història amb l'objectiu de conservar-los digitalitzats i afegir-los a la col·lecció digital SOMNI del repositori institucional de la UV RODERIC.



- **“Cercant la pedra filosofal: del mite a la utopia. 125 anys creant química a la Universitat de València”**

Exposició organitzada per la Biblioteca Històrica en col·laboració amb el Vicerectorat de Cultura i Esport de la Universitat de València, el Centre Cultural La Nau de

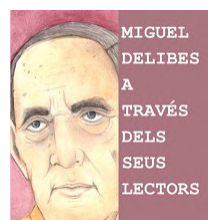


la Universitat de València i la Facultat de Química de la Universitat de València. Celebrada al Centre Cultural La Nau, Sala Duc de Calàbria, de l'octubre de 2020 al gener de 2021, commemora el 125è aniversari dels estudis de química a la Universitat de València.



- **“125 anys ensenyant química a la UV”**

Mostra de llibres i revistes representatives de l'ensenyament de la química recollits amb motiu de l'aniversari dels 125 anys d'estudi de la química a la UV. La selecció l'ha realitzada la Biblioteca de Ciències Eduard Boscà amb la col·laboració dels departaments de Química Orgànica, Química Inorgànica, Química Física i Química Analítica.



- **“Miguel Delibes a través dels seus lectors”**

Exposició virtual organitzada per la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà amb motiu de l'aniversari del naixement de l'escriptor val·lisoletà. L'exposició recull les obres de l'autor disponibles als fons de les biblioteques de la UV i proporciona una bibliografia exhaustiva sobre la seua obra.



- **“Una ullada al passat”**

Exposició organitzada per la Biblioteca d'Educació, en la qual es mostra una part del seu fons antic, amb llibres de text d'altres èpoques, principalment del final del XIX i començament del XX.

També s'han realitzat en 2020 diverses microexposicions a la Biblioteca Històrica en les quals es mostren documents de la col·lecció de fons antic i de reserva, amb la finalitat de donar suport a la celebració de determinats fets i efemèrides de caràcter sociocultural.

- **Les falles en la col·lecció de la Biblioteca Històrica**

Exposició celebrada al març de 2020. És un recorregut cronològic pel món de les falles i l'evolució de la festa fins a l'any 1949, any en què es va publicar l'obra *Les falles* de Francesc Almela i Vives.



- **La revolució científica de Francis Bacon: 400 anys de la publicació de *Novum organum scientiarum***

Exposició celebrada del setembre a l'octubre de 2020 per a commemorar la publicació, fa 400 anys, de l'obra *Novum organum scientiarum*, de Francis Bacon, que va establir les bases per al desenvolupament de la ciència moderna i el mètode experimental.



La Biblioteca Històrica celebra, des de fa tres anys, el Dia del Llibre Valencià (20 de novembre) amb una activitat de lectura continuada de l'obra d'alguna figura destacada de les lletres valencianes.

En 2020, la Biblioteca Històrica, amb la col·laboració de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu, ha organitzat una lectura col·lectiva de fragments de l'obra *Vita Christi* d'Isabel de Villena. L'objectiu d'aquest tipus d'activitats és acostar a la societat el valuós patrimoni bibliogràfic que posseeix la Universitat de València, a més de donar a conèixer, en aquest cas, la figura d'Isabel de Villena, una intel·lectual de la València del segle XV avançada al seu temps.



10. Col·laboració

El Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València participa en diferents projectes de col·laboració.

1. BUVAL

Durant l'any 2020, els serveis de biblioteca de les universitats de València, Alacant, UJI i Miguel Hernández han estat treballant en la implementació de la plataforma de serveis bibliotecaris ALMA, de l'empresa Ex Libris. Per primera vegada, les cinc biblioteques universitàries disposen d'un mateix programari, fet que facilita molt la col·laboració.

La signatura del contracte conjunt de la plataforma de serveis bibliotecaris ALMA de l'empresa Ex Libris va tenir lloc al juny de 2019.

En el cas de la UV, substitueix el programari de gestió bibliotecària Millennium, que ha donat serveis a la nostra institució durant 16 anys.

La subscripció conjunta d'un mateix programari de gestió bibliotecària ha sigut l'inici d'un consorci de biblioteques universitàries públiques valencianes, BUVAL, que permetrà, entre altres coses, disposar d'un catàleg col·lectiu propi i continuar per aquest camí de col·laboració en altres àmbits, com la contractació de recursos bibliogràfics, la formació del personal bibliotecari, etc.

2. RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS (REBIUN)

L'SBD participa en la línia 2 de REBIUN i en els grups de treball següents:

- Línia 2 IV Pla Estratègic de la xarxa de biblioteques REBIUN 2020-2023. Transformació digital i coneixement obert, que té com a meta "ajudar les biblioteques universitàries i científiques a exercir el seu paper en la creació i accés al coneixement, la ciència oberta i el suport a la innovació docent".

- Grup de treball de repositoris, responsable de dur a terme l'objectiu 3 de la línia 3: Potenciar els repositoris de continguts i dades de recerca i docència institucionals i aprofitar les tecnologies i interoperabilitat per a impulsar nous serveis de valor afegit.

- Grup de treball de patrimoni bibliogràfic, encarregat de difondre el patrimoni bibliogràfic de les biblioteques pertanyents a REBIUN. Aquest grup de treball com ja hem dit anteriorment, ha publicat, al maig de 2020, l'obra col·laborativa *Manuscritos bibliográficos en bibliotecas de REBIUN*, allotjada en accés obert en el repositori de Rebiun.

La Universitat de València hi ha aportat 111 documents.

- Grup de treball de serveis compartits, relacionat amb el Servei de Préstec Interbibliotecari.

3. DIALNET

La Universitat de València participa en aquest projecte des de l'any 2005. Diverses biblioteques realitzen el buidatge de revistes i la indexació de capítols d'obres col·lectives i congressos editats per la Universitat. També es realitza la indexació de capítols d'obres col·lectives, segons els criteris de buidatge acordats. En aquests moments, el personal de les biblioteques de la Universitat és responsable del buidatge actual i retrospectiu en DIALNET de més de 160 títols de revistes. DIALNET està integrat amb el servei de préstec interbibliotecari i el servei de subministrament d'articles de revistes impreses. També es revisa i completa la informació dels autors inclosos en DIALNET que pertanyen a la nostra comunitat universitària per tal de millorar la informació relativa a la UV, disponible a través de la pàgina institucional UV en DIALNET. A més a més, les revistes buidades s'han configurat per a la seua descàrrega en OJS revistes, tasca duta a terme per la secció de RODERIC.



Revistes assignades a la institució per al seu buidatge	166
Revistes a text complet	98
Revistes allotjades	20
Revistes configurades en Nexo	59
Revistes tancades	43
Documents totals introduïts en dialnet l'any 2020	6.280
Revistes de la uv recollides en dialnet (fins a 2020)	90
Revistes donades d'alta en DIALNET com a col·lecció de la UV (fins a 2020)	2.256
Total acumulat des de la participació de la UV en DIALNET (fins a 2020)	84.532
Cerques de documents realitzades pels usuaris UV (2020)	280.815
Descàrregues realitzades pels usuaris de documents a text complet (2020)	119.355
Cerques d'autors (2020)	930



4. FESABID

L'SBD participa en el grup de treball BIP (Biblioteques i Propietat Intel·lectual) des del l'any 2020. Aquest grup de treball s'encarrega de la defensa del dret de propietat intel·lectual en l'àmbit de les biblioteques.

5. EXPANIA

Des de l'any 2020, l'SBD és membre d'Expania, grup espanyol d'usuaris que usen aplicacions informàtiques de l'empresa Ex Libris per a la gestió de biblioteques i recursos electrònics d'informació.



6. CANTIC

És el Catàleg d'Autoritats de Noms i Títols de Catalunya, que coordina la Biblioteca de Catalunya i en el qual participen universitats i altres institucions culturals que tenen el català com a llengua oficial per a l'elaboració del contingut dels seus catàlegs. L'SBD hi participa des de 2013, aportant registres d'autoritat normalitzats.



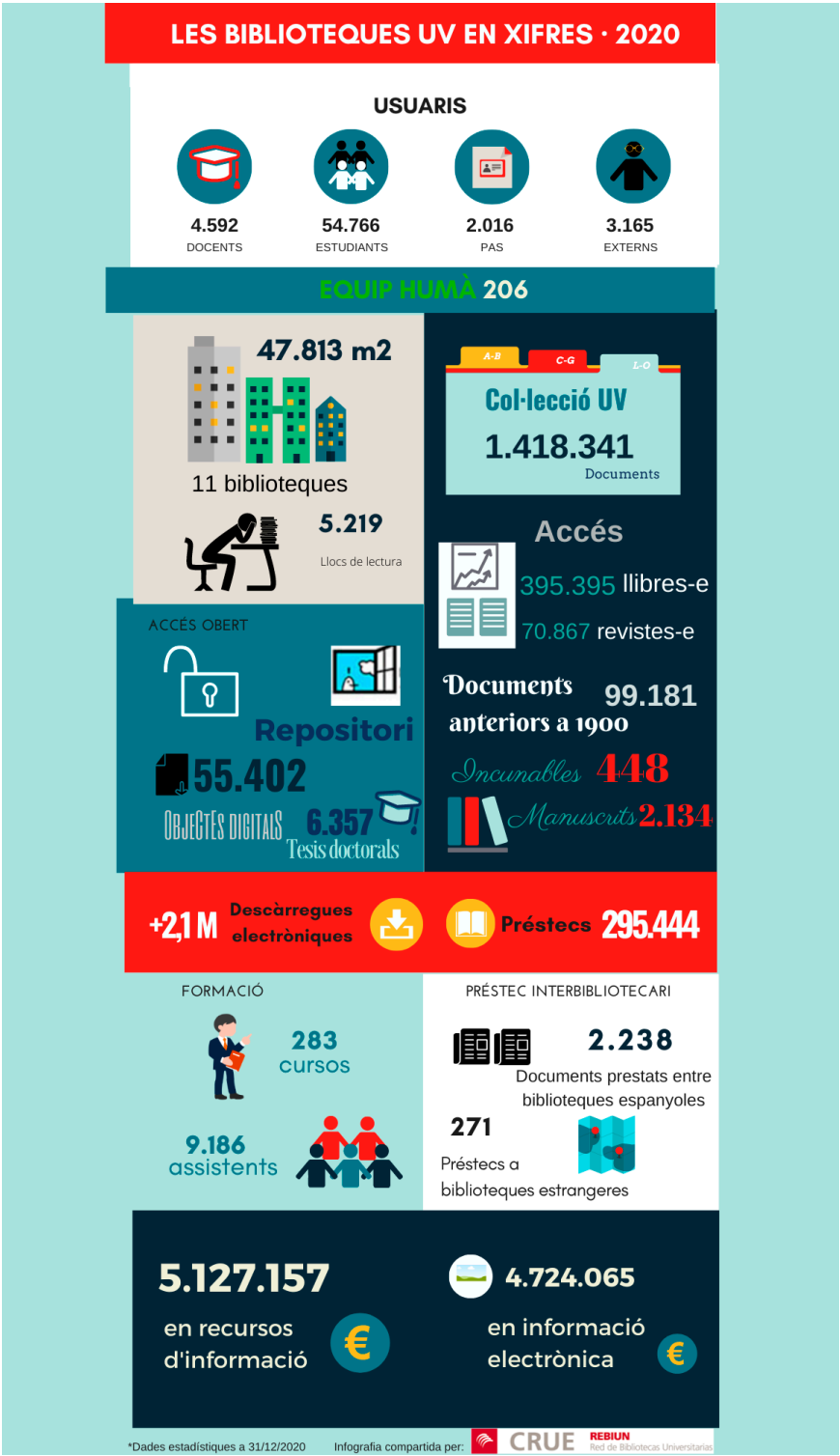
7. EUROPEANA REGIA

Projecte finançat amb la col·laboració de la Comissió Europea, en què van participar importants biblioteques europees (BnF, Bayerische Staatsbibliothek, Biblioteca Reial de Bèlgica, Herzog August Bibliothek), a més de la Biblioteca Històrica de la UV. La seua finalitat és la digitalització i accés a més de 1.500 manuscrits medievals i renaixentistes provinents de col·leccions reials. La Biblioteca Històrica hi va col·laborar entre els anys 2010 i 2012 amb 92 manuscrits renaixentistes de la col·lecció dels reis aragonesos de Nàpols.



A més a més, el Servei de Biblioteques i Documentació participa amb altres organismes i disposa de plans com l'Erasmus+, que permet l'intercanvi de personal d'administració i serveis amb altres institucions estrangeres. Així, l'any 2020, dins de l'acord marc entre el Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València i ADEIT-Fundació Universitat-Empresa de la Universitat de València, tres estudiants del Màster Universitari en Patrimoni Cultural: Identificació, Anàlisi i Gestió, fan les pràctiques a la Biblioteca Històrica entre els mesos d'abril i juny de 2020. A causa del confinament, les pràctiques es fan virtualment. El resultat és molt positiu.

11. BibliotequesUV en xifres



bibliotequèsuv

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

