

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024

Servei de Biblioteques i Documentació Universitat de València

COMPROMISO C1

Garantizar el acceso a la bibliografía básica recomendada, para los estudiantes, siempre que se encuentre a la venta, así como el acceso a los recursos necesarios para la investigación.

Servicio asociado S1. Ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general una colección de recursos de información adecuada a las necesidades de la docencia, el aprendizaje y la investigación.

INDICADOR IND1. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesorado.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,08 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,58 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND2. Índice de satisfacción del PDI sobre la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de investigación.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,32 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,82 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C2

Realizar el préstamo de la colección de manera satisfactoria para la persona usuaria.

Servicio asociado S2. Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo en todas sus formas (general, interbibliotecario, intercampus, en el despacho, Buval...) según la normativa vigente.

INDICADOR IND3. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre el servicio de préstamo.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,38 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,38 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND4. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,74 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,74 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C3

Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de forma que satisfaga sus necesidades de información.

Servicio asociado S3. Ofrecer a la comunidad universitaria actividades y materiales formativos sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias digitales, de manera presencial y virtual.

INDICADOR IND5. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la formación (presencial/en línea) sobre la biblioteca, sus servicios y recursos de información.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,24 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,74 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C4

Atender de manera correcta y profesional a todas las personas usuarias.

Servicio asociado S4. Atender las cuestiones planteadas por cualquier persona usuaria sobre el funcionamiento de los servicios de la biblioteca de manera presencial, telefónica y virtual. (La Biblioteca Respon, XatUV, correo electrónico, redes sociales).

INDICADOR IND6. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y trato del personal de biblioteca.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,48 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,8

Desviación: 0,68 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND7. Índice de satisfacción del PDI sobre la atención y el trato del personal de biblioteca.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,77 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,8

Desviación: 0,97 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C5

Ofrecer en cada biblioteca espacios adecuados para el estudio individual, el trabajo en grupo y la formación de usuarios.

Servicio asociado S5. Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio individual y para

el trabajo en grupo con las equipaciones adecuadas (ordenadores, acceso en Internet, Wi-Fi, préstamo de portátiles...) de acuerdo con los recursos disponibles.

INDICADOR IND8. Índice de satisfacción de los estudiantes con la adecuación de los espacios para el estudio y el aprendizaje.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,41 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,91 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C6

Publicar en la web del SBD los horarios extraordinarios en periodos de exámenes con 10 días de antelación.

Servicio asociado S6. Ofrecer un horario habitual de 12 horas, de lunes a viernes en periodo lectivo, con la excepción de la Biblioteca del Jardín Botánico, la Biblioteca Historicomèdica y la Biblioteca Campus de Ontinyent. Además, la Biblioteca de Humanidades abrirá los fines de semana desde octubre hasta junio.

INDICADOR IND9. Grado de cumplimiento de la publicación en la web del horario extraordinario con 10 días de antelación.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviación: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMISO C7

Proporcionar servicios de las bibliotecas en línea de manera fácil y amigable.

Servicio asociado S7. Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD: - Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes. - Sugerencias y solicitudes de compra de libros. - Reserva de libros. - Renovaciones de préstamos. - Solicitudes de préstamo interbibliotecario e intercampus. - Consultas al personal sobre la Biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde). - Accés a la bibliografía per assignatures. - Solicitudes de artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València con finalidad de investigación. - Solicitudes de sesiones de formación y acceso a los materiales autoformativos. - Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para su inclusión en la biblioteca digital SOMNI.

INDICADOR IND10. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que se pueden usar desde la web.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,34 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,84 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND11. Índice de satisfacción del PDI sobre el funcionamiento de los servicios que se pueden usar desde la web.

Fórmula: LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo, 5: totalmente de acuerdo)

Valor: 4,35 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,85 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C8

Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales la biblioteca digital SOMNI, incluyendo todas las solicitudes de las personas usuarias para la digitalización de documentos que no tengan derechos de autor vigentes y el estado de conservación de los cuales lo permita.

Servicio asociado S8. Difundir el patrimonio bibliográfico propio de la UV a la sociedad, mediante la biblioteca digital SOMNI, de acuerdo con la legislación vigente.

INDICADOR IND12. Número anual de documentos incorporados a SOMNI

Fórmula: Cuantificar el número anual de documentos digitalizados incluidos en SOMNI

Valor: 47 documentos

Meta: Mínimo de 100 documentos anuales

Desviación: -53 documentos

Causa de la desviación negativa: Actualización del software del Repositorio. El proceso de carga no funcionó durante los últimos meses del año

COMPROMISO C9

Incrementar un mínimo de 3.000 documentos anuales el contenido de RODERIC.

Servicio asociado S9. Recoger, preservar y hacer visibles los documentos digitales científicos, institucionales o docentes generados por los miembros de la comunidad universitaria mediante el repositorio RODERIC, para el beneficio de la sociedad.

INDICADOR IND13. Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.

Fórmula: Cuantificar el número anual de documentos incluidos en RODERIC

Valor: 12.359 documentos

Meta: Mínimo de 3.000 documentos anuales

Desviación: 9.359 documentos

COMPROMISO C10

Mantener actualizada la información relativa a las personas con discapacidad en la sección de accesibilidad en la web del SBD.

Servicio asociado S10. Ofrecer espacios bibliotecarios accesibles, servicios personalizados, condiciones de préstamo especiales y equipamientos adaptados a las necesidades específicas de las personas con discapacidad para garantizar la igualdad de oportunidades.

INDICADOR IND14. Grado de cumplimiento de la revisión trimestral de la sección de Accesibilidad

en la web del SBD.

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviación: 0 Sí = 1, No = 0

COMPROMISO C11

Atender el 100% de las solicitudes de informes de análisis de las publicaciones para sexenios en el plazo establecido por el SBD.

Servicio asociado S11. Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV. - Dar apoyo a la gestión de bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación, etc. - Suministrar artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València. - Orientar para la publicación y difusión. - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos, citas y revisión de perfiles) - Asesorar en los procesos de acreditación y evaluación. - Elaborar informes bibliométricos. - Elaborar informes de evaluación de la investigación. - Elaborar y mantener herramientas destinadas a la elección de revistas. - Mantenimiento del Portal de Apoyo a la Investigación. - Gestionar ayudas a la publicación en abierto.

INDICADOR IND15.

Porcentaje de informes de sexenios elaborados

Fórmula:

$(\text{Número de informes elaborados en el plazo} / \text{Total de informes solicitados}) \times 100$

Valor: 100 %

Meta: 100%

Desviación: 0 %

COMPROMISO C12

Incrementar el número de artículos publicados mediante OJS (Open Journal System).

Servicio asociado S12. Prestar servicios de apoyo a la edición científica al personal investigador de la UV. - Dar apoyo para la edición de revistas científicas de la UV mediante el sistema OJS (Open Journal System). - Informar a los editores de la UV sobre el identificador ISSN. - Gestionar la asignación de DOI de los artículos de revistas de la UV publicados mediante OJS. - Orientar a los editores sobre la manera de difundir una revista electrónica. - Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.

INDICADOR IND16. Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

Fórmula: Cuantificar el número de artículos publicados anualmente mediante OJS

Valor: 1.135 artículos

Meta: Evolución positiva

Desviación: No disponible