

# INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018

## Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) Universitat de València

### COMPROMÍS C1

Garantir la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda.

Servei associat S1. Oferir una col·lecció de recursos d'informació adequada a les necessitats de la docència, l'aprenentatge i la investigació.

INDICADOR IND1. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professor.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,80

Meta: 3,61 (mitjana: 2012-2013)

Desviació: 0,19 (escala d'1 a 5)

### COMPROMÍS C2

Garantir la subscripció dels recursos bibliogràfics necessaris per a la investigació.

Servei associat S1. Oferir una col·lecció de recursos d'informació adequada a les necessitats de la docència, l'aprenentatge i la investigació.

INDICADOR IND2. Índex de satisfacció del PDI respecte a l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,72

Meta: 3,63 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,09 (escala d'1 a 5)

### COMPROMÍS C3

Posar a la disposició de la comunitat universitària una finestra única de cerca en línia (Trobes+) que permeta consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics del SBD, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV.

Servei associat S2. Donar accés a la col·lecció de recursos d'informació mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.

INDICADOR IND3. Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+.

Fórmula: Quantificar el nombre anual d'accessos a l'eina TROBES+

Valor: 105.099 accessos

Meta: Evolució positiva

Desviació: -3.766 accessos

Causa desviació negativa: Continua la tendència de l'any anterior de accedir directament als recursos electrònics sense utilitzar el catàleg.

INDICADOR IND4. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,74

Meta: 3,93 (any base 2015)

Desviació: -0,18 (escala d'1 a 5)

Causa desviació negativa: Durant l'any 2018 es produeixen incidències de funcionament del programa de gestió Millennium.

INDICADOR IND5. Índex de satisfacció del PDI respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,88

Meta: 3,92 (any base 2015)

Desviació: 0,04 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C4

Realitzar el préstec de la col·lecció de manera àgil i eficaç, mitjançant el personal de les biblioteques o les màquines d'autopréstec disponibles a les sales de lectura.

Servei associat S3. Donar un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari), d'acord amb la normativa vigent.

INDICADOR IND6. Índex de satisfacció dels estudiants respecte al servei de préstec.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,95

Meta: 3,69 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,26 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND7. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,45

Meta: 4,35 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,10 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND8. Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions.

Fórmula: (Nombre de renovacions realitzades via OPAC / Total de renovacions) x 100

Valor: 86,09 %

Meta: Evolució positiva

Desviació: -7,63 %

Causa desviació negativa: Durant l'any 2018 es produïxen incidències de funcionament del programa de gestió Millenium.

## COMPROMÍS C5

Atendre les sol·licituds de préstec intercampus i interbibliotecari amb eficàcia i diligència per proporcionar un servei adequat.

Servei associat S3. Donar un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari), d'acord amb la normativa vigent.

INDICADOR IND9. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,37

Meta: 4,31 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,06 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND10. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,49

Meta: 4,36 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,13 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C6

Oferir als estudiants activitats formatives sobre la utilització de la biblioteca i els seus recursos de manera que satisfaga les seues necessitats d'informació.

Servei associat S4.

Oferir activitats formatives sobre els recursos i serveis de les biblioteques i sobre les competències informacionals i informàtiques, CI2 (cerca, selecció, avaluació i ús), de manera presencial i virtual, com també facilitar materials d'autoformació, de caràcter bàsic i especialitzat.

INDICADOR IND11. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la informació rebuda sobre l'ús de la biblioteca.

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,61

Meta: 3,76 (mitjana 2012-2013)

Desviació: -0,15 (escala d'1 a 5)

Causa desviació negativa: En 2018 ha disminuït l'oferta formativa.

INDICADOR IND12. Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau.

Fórmula: (Nombre d'estudiants de grau que han rebut formació en CI2 durant el curs acadèmic / Nombre total d'estudiants de grau durant el curs acadèmic) x 100

Valor: 1,18 %

Meta: Evolució positiva

Desviació: -1,57 %

Causa desviació negativa: L'any 2018 sols s'oferí una edició dels cursos. En 2017 s'oferiren dues edicions, amb la qual cosa la matrícula va ser major.

## COMPROMÍS C7

Ampliar el nombre –i mantenir-los actualitzats– dels materials d'autoformació disponibles en la web del SBD, en l'apartat Formació i aprenentatge en competències informacionals (Fàcil).

Servei associat S4.

Oferir activitats formatives sobre els recursos i serveis de les biblioteques i sobre les competències informacionals i informàtiques, CI2 (cerca, selecció, avaluació i ús), de manera presencial i virtual, com també facilitar materials d'autoformació, de caràcter bàsic i especialitzat.

INDICADOR IND13. Nombre de materials d'autoformació disponibles en la web del SBD.

Fórmula: Nombre de materials formatius d'accés obert elaborats per la biblioteca

Valor: 90 materials

Meta: Evolució positiva

Desviació: -286 materials

Causa desviació negativa: L'augment de materials en 2017 es relaciona amb un projecte concret de difusió de llibres electrònics. En 2018 no s'elabora material per a aquest projecte.

## COMPROMÍS C8

Atendre de manera correcta i professional totes les persones usuàries mantenint o augmentant l'índex de satisfacció obtingut en les enquestes en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

Servei associat S5.

Atendre, orientar i resoldre les qüestions i dubtes sobre el funcionament dels serveis de la biblioteca i sobre els recursos d'informació bibliogràfica. Es podrà realitzar de manera presencial, telefònica i virtual (la Biblioteca respon, correu electrònic, xarxes socials).

INDICADOR IND14. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,05

Meta: 3,79 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,26 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND15. Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,50

Meta: 4,50 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,00 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C9

Garantir un nombre d'ordinadors fixos per a la consulta i portàtils per al préstec a la disposició de les persones usuàries que complisca la ràtio d'1,5 ordinadors per cada 100 estudiants matriculats a la UV.

Servei associat S6. Facilitar espais per a l'estudi individual i per al treball en grup amb els equipaments adequats (ordinadors, accés a Internet, Wi-Fi, préstec de portàtils...) d'acord amb els recursos disponibles.

INDICADOR IND16. Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats.

Fórmula: Nombre d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries / (Nombre total d'estudiants matriculats en la UV/100)

Valor: 0,02 ordinadors per 100 estudiants matriculats

Meta:  $\geq 1,5$  ordinadors cada 100 estudiants

Desviació: 0,28 ordinadors per 100 estudiants matriculats

## COMPROMÍS C10

Augmentar el nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual.

Servei associat S6. Facilitar espais per a l'estudi individual i per al treball en grup amb els equipaments adequats (ordinadors, accés a Internet, Wi-Fi, préstec de portàtils...) d'acord amb els recursos disponibles.

INDICADOR IND17. Nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual.

Fórmula: Nombre de llocs de treball en grup / Nombre de llocs de lectura i estudi individual

Valor: 0,36 llocs de treball

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,00 llocs de treball

## COMPROMÍS C11

Garantir horaris extraordinaris de 24 hores (també els caps de setmana) en períodes d'exàmens en una biblioteca per campus i informar-ne amb antelació. L'horari d'obertura habitual serà, almenys, de 12 hores, de dilluns a divendres, en períodes lectius en

Servei associat S7. Garantir horaris d'obertura amplis durant els períodes habituals. En períodes d'exàmens s'oferiran uns horaris d'obertura extraordinària només per a la comunitat universitària.

INDICADOR IND18. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 3,69

Meta: 3,68 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,01 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND19. Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores.

Fórmula: Quantificar el nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores

Valor: 78 dies

Meta: Mínim 85 dies

Desviació: -7 dies

Causa desviació negativa: Els dies d'obertura extraordinària depenen dels calendaris acadèmics i laborals.

## COMPROMÍS C12

Proporcionar serveis des de la web del SBD de manera fàcil i amigable.

Servei associat S8.

Proporcionar serveis des de la web del SBD:

- Accés únic a la col·lecció bibliogràfica utilitzant Trobes+
- Accés als recursos electrònics subscrits pel SBD des de qualsevol ordinador de la xarxa de la UV i, als membres de la comunitat universitària, també des de fora mitjançant la xarxa privada virtual (VPN)
- Suggestiments de compra de llibres (desiderata)
- Reserves de llibres
- Renovacions de préstec
- Sol·licituds de préstec interbibliotecari
- Sol·licituds de préstec intercampus
- Incidències de préstec
- Consultes al personal bibliotecari sobre la biblioteca, el seus fons i els seus serveis (la Biblioteca respon)
- Accés a la bibliografia recomanada
- Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses pertanyents a la col·lecció de la Universitat de València (amb finalitat d'investigació)
- Sol·licituds de sessions de formació
- Accés als materials autoformatius
- Sol·licituds de digitalització de documents del fons antic per a incloure'ls en la biblioteca digital SOMNI

INDICADOR IND20. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb els serveis que es poden utilitzar des de la web.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en

desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,13

Meta: 3,96 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,17 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND21. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el funcionament dels serveis que es poden utilitzar des de la web.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,07

Meta: 4,17 (mitjana 2012-2013)

Desviació: -0,10 (escala d'1 a 5)

Causa desviació negativa: El nombre de PDI que ha contestat l'enquesta és superior al d'any anterior i el valor es manté pràcticament igual.

### **COMPROMÍS C13**

Incrementar un mínim de 100 documents anuals la biblioteca digital SOMNI, incloent-hi totes les sol·licituds dels usuaris per a la digitalització de documents que no tinguen drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeta.

Servei associat S9.

Difondre el patrimoni bibliogràfic propi de la UV mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

INDICADOR IND22. Nombre anual de documents inclosos a SOMNI.

Fórmula: Quantificar el nombre anual de documents digitalitzats inclosos a SOMNI

Valor: 412 documents

Meta: Mínim de 100 anuals

Desviació: 312 documents

### **COMPROMÍS C14**

Incrementar un mínim de 2000 documents anuals el contingut de RODERIC.

Servei associat S10.

Recollir, preservar i fer visibles els documents digitals científics, institucionals o docents generats pels membres de la comunitat universitària mitjançant el repositori RODERIC.

INDICADOR IND23. Nombre anual de documents inclosos en RODERIC.

Fórmula: Quantificar el nombre de documents inclosos en RODERIC

Valor: 4.316 documents

Meta: Mínim de 2.000 anuals

Desviació: 2.316 documents

### **COMPROMÍS C15**

Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tots els investigadors de la UV que tinguen més de 20 documents dipositats en el repositori.

Servei associat S10.

Recollir, preservar i fer visibles els documents digitals científics, institucionals o docents generats pels membres de la comunitat universitària mitjançant el repositori RODERIC.

INDICADOR IND24. Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment.

Fórmula: Quantificar el nombre de perfils d'investigador elaborats anualment

Valor: 296 perfils

Meta: Evolució positiva

Desviació: 10 perfils

## **COMPROMÍS C16**

Garantir que en cada campus hi haja almenys una biblioteca amb equipaments adaptats (ex.: faristols, lupes, bucles magnètics...) i oferir unes condicions de préstec especials a les persones amb diversitat funcional.

Servei associat S11.

Oferir espais bibliotecaris accessibles, serveis personalitzats i equipaments adaptats a les necessitats específiques de les persones amb diversitat funcional per garantir la igualtat d'oportunitats.

INDICADOR IND25. Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea.

Fórmula: Quantificar el nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea, en bon ús

Valor: 285 equipaments

Meta: Mantenir els equipaments en bon ús o augmentar-los

Desviació: 5 equipaments

## **COMPROMÍS C17**

Mantenir les condicions necessàries per a la renovació del certificat d'accessibilitat universal en les biblioteques que ja en tenen (Biblioteca d'Educació i Biblioteca d'Humanitats) i procurar-ne l'obtenció a les biblioteques que ho permeten.

Servei associat S11.

Oferir espais bibliotecaris accessibles, serveis personalitzats i equipaments adaptats a les necessitats específiques de les persones amb diversitat funcional per garantir la igualtat d'oportunitats.

INDICADOR IND26. Nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal.

Fórmula: Quantificar el nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal

Valor: 2 biblioteques

Meta:  $\geq 2$

Desviació: 0 biblioteques

## **COMPROMÍS C18**

Proporcionar als investigadors de la UV serveis especialitzats que responguen a les seues necessitats.



Servei associat S12.

Proveir serveis de suport especialitzat als investigadors de la UV.

- Donar suport per a la gestió de les bibliografies personals: gestors bibliogràfics, normativa internacional de citació...
- Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses pertanyents a la col·lecció de la Universitat de València
- Orientar per a la publicació i difusió dels seus treballs d'investigació
- Participar en el projecte cooperatiu DIALNET (buidatge de revistes, capítols d'obres col·lectives i congressos)
- Orientar en els processos d'acreditació i avaluació

INDICADOR IND27. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el servei de suport a la investigació.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,27

Meta: 3,89 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,38 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C19

Subministrar per correu electrònic articles digitalitzats de la col·lecció impresa amb finalitat d'investigació, d'acord amb la legislació vigent, en un termini màxim de dos dies lectius.

Servei associat S12.

Proveir serveis de suport especialitzat als investigadors de la UV.

- Donar suport per a la gestió de les bibliografies personals: gestors bibliogràfics, normativa internacional de citació...
- Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses pertanyents a la col·lecció de la Universitat de València
- Orientar per a la publicació i difusió dels seus treballs d'investigació
- Participar en el projecte cooperatiu DIALNET (buidatge de revistes, capítols d'obres col·lectives i congressos)
- Orientar en els processos d'acreditació i avaluació

INDICADOR IND28. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el subministrament d'articles en PDF.

Fórmula: Valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Valor: 4,54

Meta: 4,46 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,08 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND29. Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís.

Fórmula: (Nombre de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció impresa ateses en el termini de compromís / Total de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció impresa) x 100

Valor: 94,30 %

Meta: 100%

Desviació: -5,70 %

Causa desviació negativa: No tenim cap queixa. Probablement la causa siga les possibles dades errònies en les sol·licituds. En ocasions ens demane la digitalització d'articles que encara no hem rebut.

## COMPROMÍS C20

Incrementar el nombre de documents introduïts a DIALNET i facilitar l'accés a aquests recursos.

Servei associat S12.

Proveir serveis de suport especialitzat als investigadors de la UV.

- Donar suport per a la gestió de les bibliografies personals: gestors bibliogràfics, normativa internacional de citació...
- Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses pertanyents a la col·lecció de la Universitat de València
- Orientar per a la publicació i difusió dels seus treballs d'investigació
- Participar en el projecte cooperatiu DIALNET (buidatge de revistes, capítols d'obres col·lectives i congressos)
- Orientar en els processos d'acreditació i avaluació

INDICADOR IND30. Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV.

Fórmula: Quantificar el nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV

Valor: 12.200 documents

Meta: Evolució positiva

Desviació: 2.438 documents

INDICADOR IND31. Nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV.

Fórmula: Quantificar el nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV

Valor: 297.160 consultes

Meta: Evolució positiva

Desviació: 42.661 consultes

## COMPROMÍS C21

Gestionar l'edició electrònica de revistes científiques de qualitat mitjançant OJS (Open Journal System) amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'articles publicats.

Servei associat S13.

Proveir serveis de suport a l'edició científica als investigadors de la UV.

- Donar suport per a l'edició electrònica de revistes científiques de la UV mitjançant el sistema OJS (Open Journal System)
- Informar els editors de la UV sobre l'identificador ISSN
- Gestionar l'assignació de DOI a la UV
- Orientar els editors sobre com difondre una revista electrònica

- Informar sobre els criteris de qualitat de les revistes científiques i sobre la seua inclusió en els índexs d'avaluació

INDICADOR IND32. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS.

Fórmula: Quantificar el nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS

Valor: 652 articles

Meta: Evolució positiva

Desviació: 65 articles