

# INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2021

## Servei de Biblioteques i Documentació 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 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.

INDICADOR IND1. Índex de satisfacció dels estudiants sobre la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professorat.

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

Valor: 3,93

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,43 (escala d'1 a 5)

### COMPROMÍS C2

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

Servei associat S1. 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.

INDICADOR IND2. Índex de satisfacció del PDI sobre 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: 3,93

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,43 (escala d'1 a 5)

### COMPROMÍS C3

Oferir a la comunitat universitària una finestra única de cerca (Trobes+) que permeta de manera fàcil consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics de l'SBD, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV.

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

INDICADOR IND3. Índex de satisfacció dels estudiants sobre 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: 3,73

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,23 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND4. Índex de satisfacció del PDI sobre 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: 3,73

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,23 (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 a la comunitat universitària un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus per a PDI, PAS i estudiants amb discapacitat) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la Biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari per a qualsevol persona que ho sol·licite), d'acord amb la normativa vigent.

INDICADOR IND5. Índex de satisfacció dels estudiants sobre 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: 4,15

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,65 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND6. 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: 4,60

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 1,10 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C5

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

Servei associat S3. Donar a la comunitat universitària un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus per a PDI, PAS i estudiants amb discapacitat) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la Biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari per a

qualsevol persona que ho sol·licite), d'acord amb la normativa vigent.

INDICADOR IND7. 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: 4,53

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 1,03 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND8. 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: 4,64

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 1,14 (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 satisfaci les seues necessitats d'informació.

Servei associat S4. Oferir als nostres estudiants 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 IND9. Índex de satisfacció dels estudiants sobre la formació (presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació

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

Valor: 4,00

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,50 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND10. 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: 0,74 %

Meta: Evolució positiva

Desviació: -0,52 %

Causa desviació negativa: Sols es realitza una edició dels cursos, en lloc de dues edicions que és l'habitual. Ja que amb la implantació de la nova plataforma de serveis cal actualitzar els continguts dels cursos

## COMPROMÍS C7

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 el tracte del personal de biblioteca.

Servei associat S5. Atendre, orientar i resoldre les qüestions i els dubtes sobre el funcionament dels serveis de la Biblioteca i sobre els recursos d'informació bibliogràfica, plantejats per qualsevol persona usuària. Es pot fer de manera presencial, telefònica i virtual (la Biblioteca respon, correu electrònic, xarxes socials).

INDICADOR IND11. Índex de satisfacció dels estudiants sobre 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: 4,31

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,81 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND12. Índex de satisfacció del PDI sobre l'atenció i el 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: 4,68

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 1,18 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C8

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 a la comunitat universitària 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 IND13. Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats

Fórmula:  $(\text{Nombre total d'ordinadors fixos i portàtils a disposició dels usuaris} / \text{Nombre d'estudiants matriculats en la UV} \times 100)$

Valor: 0,02 ordinadors per 100 estudiants matriculats

Meta: 1,5/100

Desviació: 0,00 ordinadors per 100 estudiants matriculats

## COMPROMÍS C9

Oferir en cada biblioteca espais adequats per a l'estudi individual, el treball en grup i la formació d'usuaris.

Servei associat S6. Facilitar a la comunitat universitària 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 IND14. Índex de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels espais per a l'estudi i l'aprenentatge

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

Valor: 4,26

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,76 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C10

Garantir horaris extraordinaris en cada campus en períodes d'exàmens i informar-ne amb temps.

Servei associat S7. Oferir un horari habitual de 12 hores, del dilluns al divendres en període lectiu, amb l'excepció de la Biblioteca del Jardí Botànic, la Biblioteca Historicomèdica i la Biblioteca Campus d'Ontinyent.

INDICADOR IND15. Índex de satisfacció dels estudiants sobre 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: 3,71

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,21 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C11

Proporcionar serveis de les biblioteques en línia de manera fàcil i amigable.

Servei associat S8. Proporcionar a la comunitat universitària serveis des de la web de l'SBD: - Accés únic a la col·lecció bibliogràfica utilitzant Trobes+. - Accés als recursos electrònics subscrits per l'SBD des de qualsevol ordinador de la xarxa de la UV i per als membres de la comunitat universitària, també des de fora mitjançant la xarxa privada virtual (VPN). - Suggeriments 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, els 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 IND16. Índex de satisfacció dels estudiants sobre els serveis que es poden usar 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: 4,22

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,72 (escala d'1 a 5)

INDICADOR IND17. Índex de satisfacció del PDI sobre el funcionament dels serveis que es poden usar 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: 4,10

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,60 (escala d'1 a 5)

## **COMPROMÍS C12**

Incrementar un mínim de 100 documents anuals la biblioteca digital SOMNI, incloent-hi totes les sol·licituds de les persones usuàries 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 a la societat, mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

INDICADOR IND18. Nombre anual de documents incorporats a SOMNI durant l'any

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

Valor: 98 documents

Meta: Mínim de 100 anuals

Desviació: -2 documents

Causa desviació negativa: A causa del canvi del sistema de gestió bibliotecària, hem hagut de modificar els procediments interns per a pujar documents a Somni i això ha alentit les tasques.

## **COMPROMÍS C13**

Incrementar un mínim de 3.000 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, per al benefici de la societat.

INDICADOR IND19. Nombre anual de documents incorporats en RODERIC durant l'any

Fórmula: Quantificar el nombre anual de documents inclosos en RODERIC

Valor: 3.350 documents

Meta: Mínim de 3.000 anuals

Desviació: 350 documents

## **COMPROMÍS C14**

Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tot el personal investigador de la UV que tinga més de 10 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, per al benefici de la societat.

INDICADOR IND20. Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment

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

Valor: 18 perfils d'investigador

Meta: Evolució positiva

Desviació: -2 perfils d'investigador

Causa desviació negativa: S'han resolt totes les peticions que ens han arribat

## **COMPROMÍS C15**

Garantir que en cada campus hi haja almenys una biblioteca amb equipaments adaptats (ex.: faristols, lupes, bucles magnètics...).

Servei associat S11. Oferir espais bibliotecaris accessibles, serveis personalitzats, condicions de préstec especials i equipaments adaptats a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat per garantir la igualtat d'oportunitats.

INDICADOR IND21. Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques

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

Valor: 305 equipaments adaptats

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

Desviació: 95 equipaments adaptats

## **COMPROMÍS C16**

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

Servei associat S12. Proveir de serveis de suport el personal investigador 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 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 IND22. Índex de satisfacció del PDI sobre 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: 4,39

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 0,89 (escala d'1 a 5)

## **COMPROMÍS C17**

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 de serveis de suport el personal investigador 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 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 IND23. Índex de satisfacció del PDI sobre 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: 4,62

Meta: Major o igual a 3,5

Desviació: 1,12 (escala d'1 a 5)

## COMPROMÍS C18

Mantenir la col·laboració amb el projecte DIALNET.

Servei associat S12. Proveir de serveis de suport el personal investigador 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 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 IND24. Grau de compliment de la col·laboració entre l'SBD i el projecte Dialnet

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Valor: 1 Sí = 1, No = 0

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Desviació: 0 Sí = 1, No = 0

## COMPROMÍS C19

Incrementar el nombre d'articles publicats mitjançant OJS (Open Journal System).

Servei associat S13. Prestar serveis de suport a l'edició científica al personal investigador 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 en 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 IND25. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS

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

Valor: 995 articles



Meta: Evolució positiva

Desviació: 62 articles