

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2023

Servei de Biblioteques i Documentació Universitat de València

COMPROMISO C1

Garantizar la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta.

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: 4,05 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,55 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C2

Garantizar la suscripción de los recursos bibliográficos 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 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: 3,99 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,49 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C3

Ofrecer a la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda (Trobes+) que permita de manera fácil consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, como también la colección del fondo patrimonial de la UV.

Servicio asociado S2. Dar a los miembros de la comunidad universitaria acceso a la colección de recursos de información mediante el buscador Trobes+ y el catálogo Trobes.

INDICADOR IND3. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la facilidad de uso del buscador Trobes+.

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

Valor: 3,84 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,34 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND4. Índice de satisfacción del PDI sobre la facilidad de uso del buscador Trobes+.

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

Valor: 3,82 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,32 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C4

Realizar el préstamo de la colección de manera ágil y eficaz, mediante el personal de las bibliotecas o las máquinas de autopréstamo disponibles en las salas de lectura.

Servicio asociado S3. Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo (incluyendo el intercampus para PDI, PAS y estudiantes con discapacidad) y suministrar los documentos que no se encuentran en la colección de la Biblioteca de la Universitat de València (préstamo interbibliotecario para cualquier persona que lo solicite), de acuerdo con la normativa vigente.

INDICADOR IND5. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre el servicio de préstamo.

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

Valor: 4,31 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 0,81 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND6. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.

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

Valor: 4,69 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 4

Desviación: 1,19 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C5

Atender las solicitudes de préstamo intercampus e interbibliotecario con eficacia y diligencia para proporcionar un servicio adecuado.

Servicio asociado S3. Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo (incluyendo el intercampus para PDI, PAS y estudiantes con discapacidad) y suministrar los documentos que no se encuentran en la colección de la Biblioteca de la Universitat de València (préstamo interbibliotecario para cualquier persona que lo solicite), de acuerdo con la normativa vigente.

INDICADOR IND7. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario.

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

Valor: 4,60 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 1,10 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND8. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo intercampus.

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

Valor: 4,78 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 1,28 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C6

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 S4. Ofrecer a nuestros estudiantes actividades formativas sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias informacionales e informáticas, CI2 (búsqueda, selección, evaluación y uso), de manera presencial y virtual, como también facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.

INDICADOR IND9. 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: 4,18 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,68 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND10. Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 respecto al total de estudiantes de grado.

Fórmula: (Número de estudiantes de grado que han recibido formación en CI2 durante el curso académico /

Número total de estudiantes de grado durante el curso académico) x 100

Valor: 1,09 %

Meta: Evolución positiva

Desviación: -0,08 %

Causa de la desviación negativa: Difusión mejorable del servicio

COMPROMISO C7

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

Servicio asociado S5. Atender, orientar y resolver las cuestiones y las dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la Biblioteca y sobre los recursos de información bibliográfica, planteados por cualquier persona usuaria. Se puede hacer de manera presencial, telefónica y virtual (la Biblioteca responde, correo electrónico, redes sociales).

INDICADOR IND11. 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: 4,19 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,8

Desviación: 0,69 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND12. 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: 4,70 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,8

Desviación: 1,20 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C8

Garantizar un número de ordenadores fijos para la consulta y portátiles para el préstamo a disposición de las personas usuarias que cumpla la ratio de 1,5 ordenadores por cada 100 estudiantes matriculados en la UV.

Servicio asociado S6. 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 IND13. Ratio de ordenadores fijos y portátiles a disposición de las personas usuarias respecto al número de estudiantes matriculados.

Fórmula: $(\text{Número total de ordenadores fijos y portátiles a disposición de los usuarios} / \text{Número de estudiantes matriculados en la UV} \times 100)$

Valor: 0,01 ordenadores por 100 estudiantes matriculados

Meta: 1,5/100

Desviación: 0,00 ordenadores por 100 estudiantes matriculados

Causa de la desviación negativa: Retirada de ordenadores fijos obsoletos

COMPROMISO C9

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

Servicio asociado S6. 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 IND14. 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: 4,35 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,85 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C10

Garantizar horarios extraordinarios en cada campus en periodos de exámenes e informar de ello con antelación.

Servicio asociado S7. 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 IND15. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la adecuación del horario de la biblioteca

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

Valor: 4,13 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,63 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C11

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

Servicio asociado S8. Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD: - Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes+. - Acceso a los recursos electrónicos suscritos por el SBD desde cualquier ordenador de la red de la UV y para los miembros de la comunidad universitaria, también desde fuera mediante la red privada virtual (VPN). - Sugerencias de compra de libros (desiderata). - Reservas de libros. - Renovaciones de préstamo. - Solicitudes de préstamo interbibliotecario. - Solicitudes de préstamo intercampus. - Incidencias de préstamo. - Consultas al personal bibliotecario sobre la Biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde). - Acceso a la bibliografía recomendada. - Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València (con finalidad de investigación). - Solicitudes de sesiones de formación. - Acceso a los materiales autoformativos. - Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para incluirlos en la biblioteca digital SOMNI.

INDICADOR IND16. 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: 4,29 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,79 (escala de 1 a 5)

INDICADOR IND17. 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: 4,23 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 0,73 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C12

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 S9. Difundir el patrimonio bibliográfico propio de la UV a la sociedad, mediante la biblioteca digital SOMNI, de acuerdo con la legislación vigente.

INDICADOR IND18. Número anual de documentos incorporados a SOMNI

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

Valor: 121 documentos

Meta: Mínimo de 100 documentos anuales

Desviación: 21 documentos

COMPROMISO C13

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

Servicio asociado S10. 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 IND19. Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.

Fórmula: Cuantificar el número anual de documentos incluidos en RODERIC

Valor: 5.302 documentos

Meta: Mínimo de 3.000 documentos anuales

Desviación: 2.302 documentos

COMPROMISO C14

Ofrecer un perfil de investigador personalizado en RODERIC a todo el personal investigador de la UV que tenga más de 10 documentos depositados en el repositorio.

Servicio asociado S10. 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 IND20. Número de perfiles de investigador elaborados anualmente.

Fórmula: Cuantificar el número de perfiles de investigador elaborados anualmente

Valor: 10 perfiles de investigador

Meta: Evolución positiva

Desviación: -8 perfiles de investigador

Causa de la desviación negativa: Se han realizado todos los que cumplían la condición (10 documentos)

COMPROMISO C15

Garantizar que en cada campus haya al menos una biblioteca con equipamientos adaptados (ej.: atriles, lupas, bucles magnéticos...).

Servicio asociado S11. 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 IND21. Número total de equipamientos adaptados en las bibliotecas.

Fórmula: Cuantificar el número total de equipamientos adaptados en las bibliotecas, en buen uso

Valor: 263 equipamientos adaptados

Meta: Mantener los equipamientos en buen uso o aumentarlos

Desviación: 0 equipamientos adaptados

COMPROMISO C16

Proporcionar a los investigadores de la UV servicios especializados que respondan a sus necesidades.

Servicio asociado S12. Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV. - Apoyar para la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación... - Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València. - Orientar para la publicación y difusión de los trabajos de investigación. - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos). - Orientar en los procesos de acreditación y evaluación.

INDICADOR IND22. Índice de satisfacción del PDI sobre el servicio de apoyo a la investigación.

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

Valor: 4,53 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 1,03 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C17

Suministrar por correo electrónico artículos digitalizados de la colección impresa con finalidad de investigación, de acuerdo con la legislación vigente, en un plazo máximo de dos días lectivos.

Servicio asociado S12. Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV. - Apoyar para la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación... - Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València. - Orientar para la publicación y difusión de los trabajos de investigación. - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos). - Orientar en los procesos de acreditación y evaluación.

INDICADOR IND23. Índice de satisfacción del PDI sobre el suministro de artículos en pdf.

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

Valor: 4,67 escala de 1 a 5

Meta: Mayor o igual a 3,5

Desviación: 1,17 (escala de 1 a 5)

COMPROMISO C18

Mantener la colaboración con el proyecto DIALNET.

Servicio asociado S12. Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV. - Apoyar para la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación... - Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València. - Orientar para la publicación y difusión de los trabajos de investigación. - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos). - Orientar en los procesos de acreditación y evaluación.

INDICADOR IND24. Grado de cumplimiento de la colaboración entre el SBD y el proyecto Dialnet.

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 C19

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

Servicio asociado S13. Prestar servicios de apoyo a la edición científica al personal investigador de la UV. - Apoyar para la edición electrónica 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 en la UV. - Orientar a los editores sobre cómo difundir una revista electrónica. - Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.

INDICADOR IND25. Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

Fórmula: Cuantificar el número de artículos publicados anualmente mediante OJS

Valor: 1.076 artículos

Meta: Evolución positiva

Desviación: 104 artículos