

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2017

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 S1. 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: 3,84

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

Desviació: 0,23 (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 S2. 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: 3,70

Meta: 3,63 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,07 (escala d'1 a 5)

COMPROMÍS C3

Posar a la disposició de la comunitat universitària una finestra única de cerca en línia (Trobes+) que permetia 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 S3. Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+.

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

Valor: 108.865 accessos

Meta: Evolució positiva

Desviació: -14.629 accessos

Causa desviació negativa: Baixa el nombre d'estudiants. Baixa la consulta al catàleg però creix la consulta als recursos electrònics disponibles . En alguns casos els usuaris van directament al recurs que els interessa, sense passar per Trobes+.

INDICADOR S4. 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: 3,83

Meta: 3,93 (any base 2015)

Desviació: -0,10 (escala d'1 a 5)

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

INDICADOR S5. 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: 3,89

Meta: 3,92 (any base 2015)

Desviació: -0,03 (escala d'1 a 5)

Causa desviació negativa:

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 S6. 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: 4,05

Meta: 3,69 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,36 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S7. 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: 4,37

Meta: 4,35 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,02 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S8. Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions.

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

Valor: 93,72 %

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,72 %

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 S9. 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: 4,44

Meta: 4,31 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,13 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S10. 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: 4,45

Meta: 4,36 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,09 (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 S11. 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: 3,74

Meta: 3,76 (mitjana 2012-2013)

Desviació: -0,02 (escala d'1 a 5)

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

INDICADOR S12. Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau.

Fórmula: $(\text{Nombre d'estudiants de grau que han rebut formació en CI2 durant el curs acadèmic} / \text{Nombre total d'estudiants de grau durant el curs acadèmic}) \times 100$

Valor: 1,58 %

Meta: Evolució positiva

Desviació: 0,09 %

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 S13. Nombre de materials d'autoformació disponibles en la web del SBD.

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

Valor: 376 materials

Meta: Evolució positiva

Desviació: 218 materials

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 S14. 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: 4,08

Meta: 3,79 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,29 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S15. 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: 4,59

Meta: 4,50 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,09 (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 S16. 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: 1,76 ordinadors per 100 estudiants matriculats

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

Desviació: 0,26 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 S17. 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: 0,01 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 S18. 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: 3,90

Meta: 3,68 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,22 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S19. Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores.

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

Valor: 82 dies

Meta: Mínim 85 dies

Desviació: -3 dies

Causa desviació negativa: Els dies d'obertura extraordinària depenen dels calendaris acadèmic i laboral.

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 S20. 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: 4,18

Meta: 3,96 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,22 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S21. 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: 4,05

Meta: 4,17 (mitjana 2012-2013)

Desviació: -0,12 (escala d'1 a 5)

Causa desviació negativa: En l'enquesta han respost un 50% més de PDI i la baixada en la valoració no és molt significativa. No obstant, la valoració global dels Serveis en general ha sigut més alta que l'any anterior.

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 S22. Nombre anual de documents inclosos a SOMNI.

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

Valor: 712 documents

Meta: Mínim de 100 anuals

Desviació: 612 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 S23. Nombre anual de documents inclosos en RODERIC.

Fórmula: Quantificar el nombre de documents inclosos en RODERIC

Valor: 5.627 documents

Meta: Mínim de 2.000 anuals

Desviació: 3.627 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 S24. Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment.

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

Valor: 286 perfils

Meta: Evolució positiva

Desviació: 67 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 S25. 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: 280 equipaments

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

Desviació: 188 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 S26. 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: ≥ 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 S27. 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: 4,19

Meta: 3,89 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,30 (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 S28. 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: 4,51

Meta: 4,46 (mitjana 2012-2013)

Desviació: 0,05 (escala d'1 a 5)

INDICADOR S29. 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) × 100

Valor: 95,51 %

Meta: 100%

Desviació: -4,49 %

Causa desviació negativa: No tenim cap queixa. Probablement la causa siga les possibles

dades errònies en les sol·licituds.

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 S30. 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: 9.762 documents

Meta: Evolució positiva

Desviació: -904 documents

Causa desviació negativa: Potser enguany ha baixat el nombre d'articles continguts en les revistes que s'han de buidar des de la UV

INDICADOR S31. 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: 254.499 consultes

Meta: Evolució positiva

Desviació: 7.446 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 S32. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS.

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

Valor: 587 articles

Meta: Evolució positiva

Desviació: 19 articles