

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2024

Servei de Biblioteques i Documentació
Universitat de València



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2024	2025	2026	2027
1 Índex de satisfacció dels estudiants sobre la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professorat.	4,08			
2 Índex de satisfacció del PDI sobre l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació.	4,32			
3 Índex de satisfacció dels estudiants sobre el servei de préstec	4,38			
4 Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec	4,74			
5 Índex de satisfacció dels estudiants sobre la formació (presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació	4,24			
6 Índex de satisfacció dels estudiants sobre l'atenció i tracte del personal de biblioteca	4,48			
7 Índex de satisfacció del PDI sobre l'atenció i el tracte del personal de biblioteca	4,77			
8 Índex de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels espais per a l'estudi i l'aprenentatge	4,41			
9 Grau de compliment de la publicació a la web de l'horari extraordinari amb 10 dies d'antelació	Sí			
10 Índex de satisfacció dels estudiants sobre els serveis que es poden usar des de la web	4,34			
11 Índex de satisfacció del PDI sobre el funcionament dels serveis que es poden usar des de la web	4,35			
12 Nombre anual de documents incorporats a SOMNI	47 documents			
13 Nombre anual de documents incorporats en RODERIC durant l'any	12.359 documents			
14 Grau de compliment de la revisió trimestral de la secció d'Accessibilitat en la web de l'SBD	Sí			
15 Percentatge d'informes de sexennis elaborats	100 %			
16 Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS	1.135 articles			

* En el cas dels terminis, la desviació positiva indica que s'ha complit el termini i la desviació negativa, que s'ha superat la data límit.

COL·LECCIÓ BIBLIOGRÀFICA

Servei 1

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.

Compromís 1

Garantir l'accés a la bibliografia bàsica recomanada per als estudiants, sempre que es trobe a la venda, així com l'accés als recursos necessaris per a la investigació.

INDICADORS:

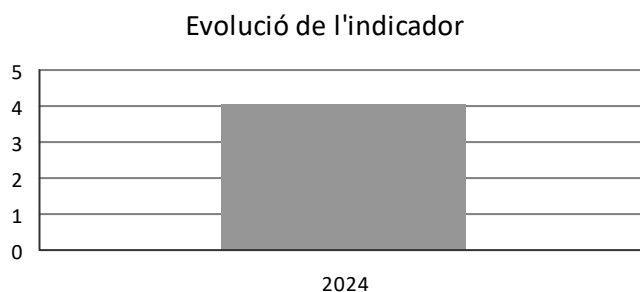
1. Índex de satisfacció dels estudiants sobre la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professorat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,08		0,58	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5



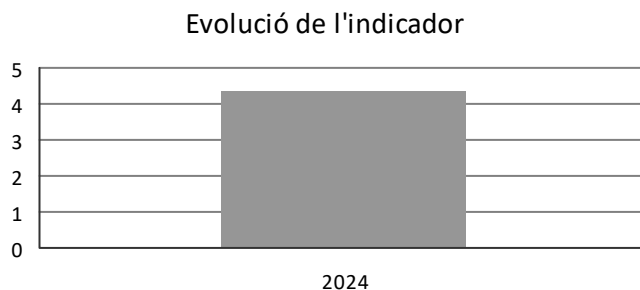
2. Índex de satisfacció del PDI sobre l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,32		0,82	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5



PRÉSTEC

Servei 2

Donar a la comunitat universitària un servei de préstec en totes les seues formes (general, interbibliotecari, intercampus, al despatx, Buval...) d'acord amb la normativa vigent.

Compromís 2

Realitzar el préstec de la col·lecció de manera satisfactòria per a la persona usuària.

INDICADORS:

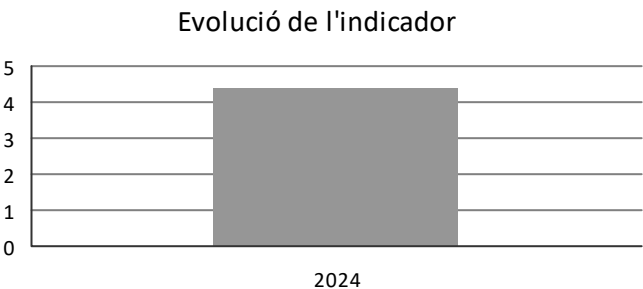
3. Índex de satisfacció dels estudiants sobre el servei de préstec

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,38		0,38	

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

Meta: Major o igual a 4

Unitat: escala d'1 a 5



4. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,74		0,74	

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

Meta: Major o igual a 4

Unitat: escala d'1 a 5



FORMACIÓ

Servei 3

Oferir a la comunitat universitària activitats i materials formatius sobre els recursos i serveis de les biblioteques i sobre les competències digitals, de manera presencial i virtual.

Compromís 3

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

INDICADORS:

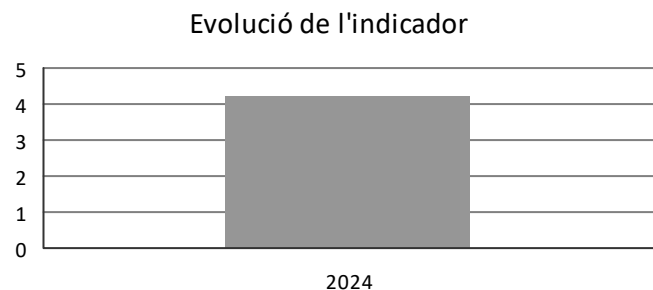
5. Índex de satisfacció dels estudiants sobre la formació (presencial/en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,24		0,74	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5



ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

Servei 4

Atendre les qüestions plantejades per qualsevol persona usuària sobre el funcionament dels serveis de la biblioteca de manera presencial, telefònica i virtual (La Biblioteca Respon, XatUV, correu electrònic, xarxes socials...).

Compromís 4

Atendre de manera correcta i professional totes les persones usuàries.

INDICADORS:

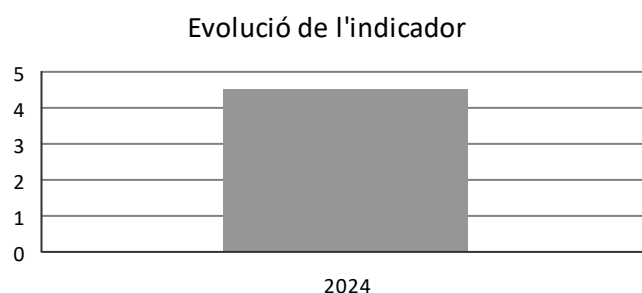
6. Índex de satisfacció dels estudiants sobre l'atenció i tracte del personal de biblioteca

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,48		0,68	

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

Meta: Major o igual a 3,8

Unitat: escala d'1 a 5



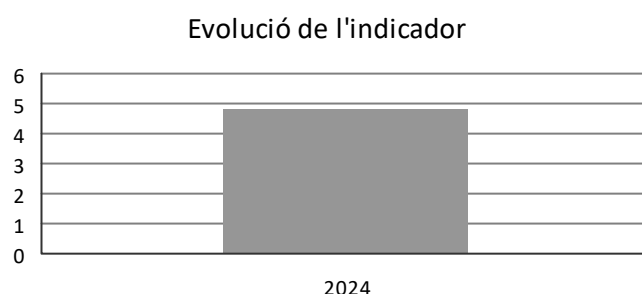
7. Índex de satisfacció del PDI sobre l'atenció i el tracte del personal de biblioteca

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,77		0,97	

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

Meta: Major o igual a 3,8

Unitat: escala d'1 a 5



ESPAIS, EQUIPAMENTS I HORARIS

Servei 5

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.

Compromís 5

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

INDICADORS:

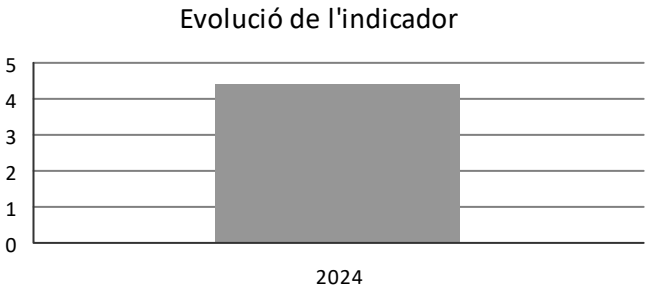
8. Índex de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels espais per a l'estudi i l'aprenentatge

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,41		0,91	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5



ESPAIS, EQUIPAMENTS I HORARIS

Servei 6

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. A més, la Biblioteca d'Humanitats obrirà els caps de setmana des d'octubre a juny.

Compromís 6

Publicar en la web de l'SBD els horaris extraordinaris en períodes d'exàmens amb 10 dies d'antelació.

INDICADORS:

9. Grau de compliment de la publicació a la web de l'horari extraordinari amb 10 dies d'antelació

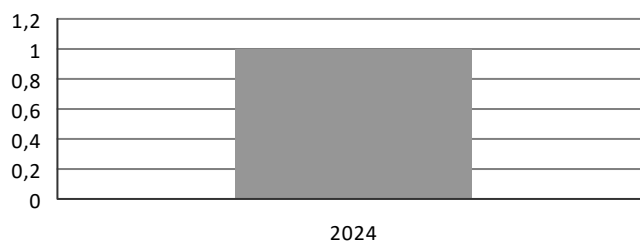
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

Evolució de l'indicador



SERVEIS DES DE LA WEB

Servei 7

Proporcionar a la comunitat universitària serveis des de la web de l'SBD: - Accés únic a la col·lecció bibliogràfica utilitzant Trobes. - Suggestiments i sol·licituds de compra de llibres. - Reserves de llibres. - Renovacions de préstec. - Sol·licituds de préstec interbibliotecari i intercampus. - Consultes al personal sobre la Biblioteca, el seus fons i els seus serveis (la Biblioteca respon). - Accés a la bibliografia per assignatura.s - Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses de la col·lecció de la Universitat de València amb finalitat d'investigació. - Sol·licituds de sessions de formació i accés als materials autoformatius. - Sol·licituds de digitalització de documents del fons antic per a incloure'ls en la biblioteca digital SOMNI.

Compromís 7

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

INDICADORS:

10. Índex de satisfacció dels estudiants sobre els serveis que es poden usar des de la web

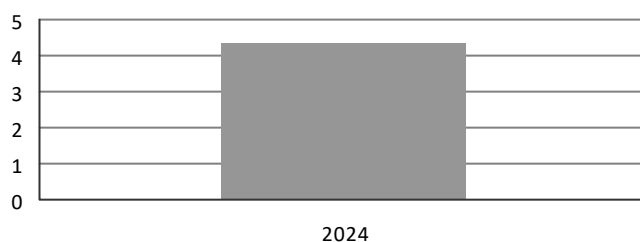
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,34		0,84	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



11. Índex de satisfacció del PDI sobre el funcionament dels serveis que es poden usar des de la web

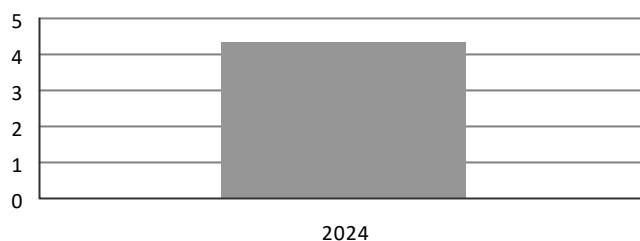
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	4,35		0,85	

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

Meta: Major o igual a 3,5

Unitat: escala d'1 a 5

Evolució de l'indicador



DIFUSIÓ DEL FONS PATRIMONIAL

Servei 8

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

Compromís 8

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 tinguin drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeti.

INDICADORS:

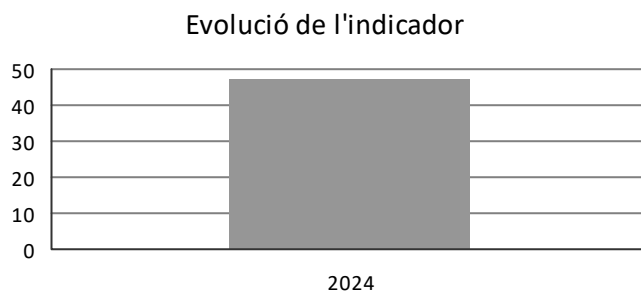
12. Nombre anual de documents incorporats a SOMNI

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	47		-53	Actualització del software del Repositori. El procés de càrrega no va funcionar durant els darrers mesos de l'any

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

Meta: Mínim de 100 documents anuals

Unitat: documents



REPOSITORI INSTITUCIONAL

Servei 9

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.

Compromís 9

Incrementar un mínim de 3.000 documents anuals el contingut de RODERIC.

INDICADORS:

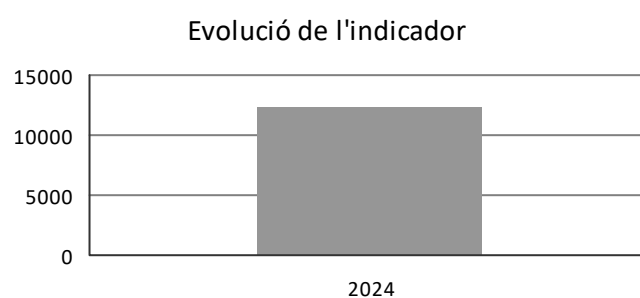
13. Nombre anual de documents incorporats en RODERIC durant l'any

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	12.359		9.359	

Fórmula: Quantificar el nombre anual de documents inclosos en RODERIC

Meta: Mínim de 3.000 documents anuals

Unitat: documents



ATENCIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Servei 10

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.

Compromís 10

Mantenir actualitzada la informació relativa a les persones amb discapacitat en la secció d'accessibilitat a la web de l'SBD

INDICADORS:

14. Grau de compliment de la revisió trimestral de la secció d'Accessibilitat en la web de l'SBD

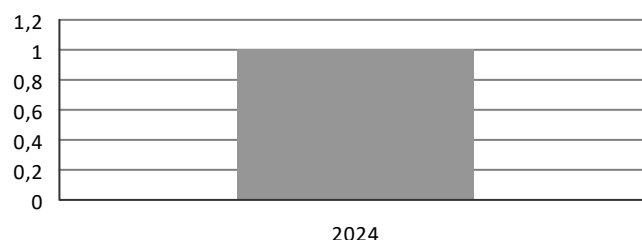
Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí = 1, No = 0

Evolució de l'indicador



SUPORT A LA INVESTIGACIÓ I A L'EDICIÓ CIENTÍFICA

Servei 11

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... - Subministrar articles en PDF de revistes impreses de la col·lecció de la Universitat de València. - Orientar per a la publicació i difusió. - Participar en el projecte cooperatiu DIALNET (buidatge de revistes, capítols d'obres col·lectives i congressos, citacions i revisió de perfils). - Assessorar en els processos d'acreditació i avaluació. - Elaborar informes bibliomètrics. - Elaborar informes d'avaluació de l'avaluació. - Elaborar i mantindre eines per a l'elecció de revistes. - Manteniment del portal d'investigació. - Gestionar ajudes per a la publicació en obert.

Compromís 11

Atendre el 100% de les sol·licituds d'informes d'anàlisi de les publicacions per a sexennis en el termini establert per l'SBD.

INDICADORS:

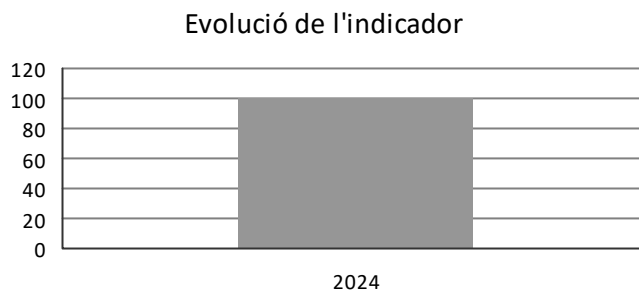
15. Percentatge d'informes de sexennis elaborats

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	100	384/384	0	

Fórmula: $(\text{Nombre d'informes elaborats en el termini} / \text{Total d'informes sol·licitats}) \times 100$

Meta: 100%

Unitat: %



SUPORT A LA INVESTIGACIÓ I A L'EDICIÓ CIENTÍFICA

Servei 12

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 dels articles de revistes de la UV publicats mitjançant OJS. - Orientar els editors sobre la manera de difondre una revista electrònica. - Informar sobre els criteris de qualitat de les revistes científiques i sobre la seua inclusió en els índexs d'avaluació.

Compromís 12

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

INDICADORS:

16. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2024	1.135			

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

Meta: Evolució positiva

Unitat: articles

