

# **INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS AÑO 2024**

---

**Servei de Biblioteques i Documentació  
Universitat de València**



## EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DURANTE LA VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

Indicador	2024	2025	2026	2027
1 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesorado.	4,08			
2 Índice de satisfacción del PDI sobre la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de investigación.	4,32			
3 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre el servicio de préstamo.	4,38			
4 Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.	4,74			
5 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la formación (presencial/en línea) sobre la biblioteca, sus servicios y recursos de información.	4,24			
6 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y trato del personal de biblioteca.	4,48			
7 Índice de satisfacción del PDI sobre la atención y el trato del personal de biblioteca.	4,77			
8 Índice de satisfacción de los estudiantes con la adecuación de los espacios para el estudio y el aprendizaje.	4,41			
9 Grado de cumplimiento de la publicación en la web del horario extraordinario con 10 días de antelación.	Sí			
10 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que se pueden usar desde la web.	4,34			
11 Índice de satisfacción del PDI sobre el funcionamiento de los servicios que se pueden usar desde la web.	4,35			
12 Número anual de documentos incorporados a SOMNI	47 documentos			
13 Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.	12.359 documentos			
14 Grado de cumplimiento de la revisión trimestral de la sección de Accesibilidad en la web del SBD.	Sí			
15 Porcentaje de informes de sexenios elaborados	100 %			
16 Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.	1.135 artículos			

\* En el caso de los plazos, la desviación positiva indica que se ha cumplido el plazo y la desviación negativa, que se ha superado la fecha límite.

## COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

### Servicio 1

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.

### Compromiso 1

Garantizar el acceso a la bibliografía básica recomendada, para los estudiantes, siempre que se encuentre a la venta, así como el acceso a los recursos necesarios para la investigación.

### INDICADORES:

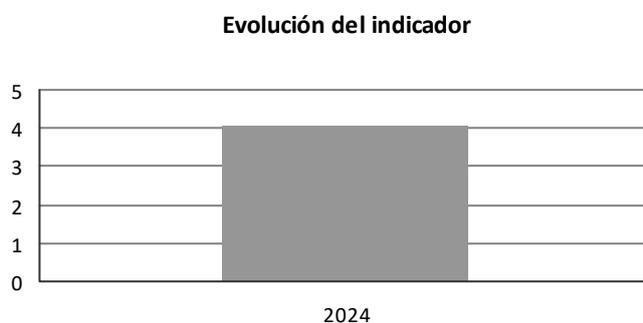
#### 1. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesorado.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,08		0,58

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5



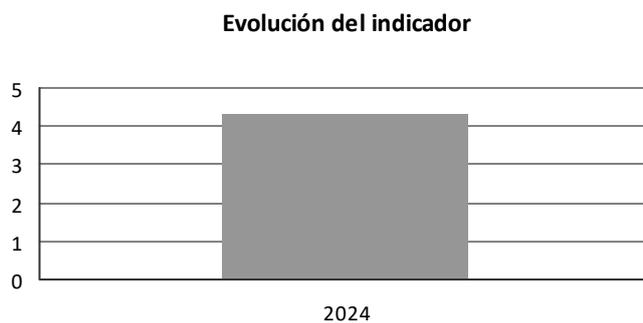
#### 2. Índice de satisfacción del PDI sobre la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de investigación.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,32		0,82

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5



## PRÉSTAMO

### Servicio 2

Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo en todas sus formas (general, interbibliotecario, intercampus, en el despacho, Buval...) según la normativa vigente.

### Compromiso 2

Realizar el préstamo de la colección de manera satisfactoria para la persona usuaria.

### INDICADORES:

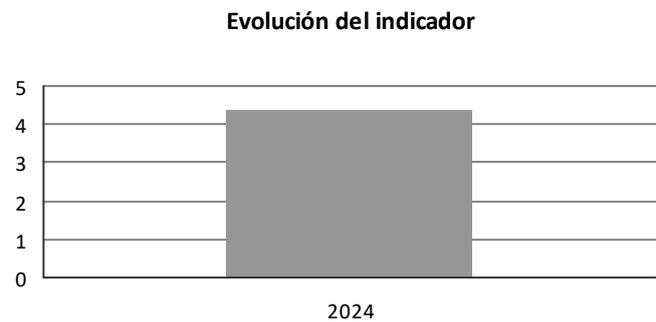
#### 3. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre el servicio de préstamo.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,38		0,38

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

Meta: Mayor o igual a 4

Unidad: escala de 1 a 5



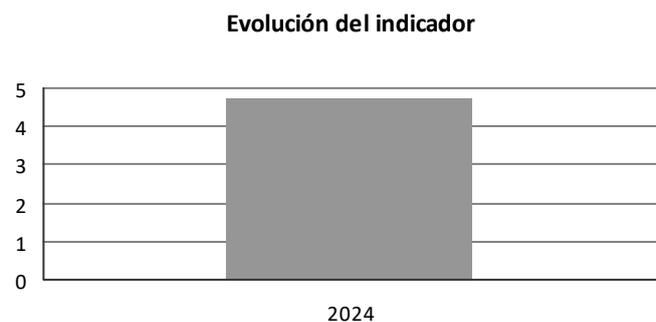
#### 4. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,74		0,74

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

Meta: Mayor o igual a 4

Unidad: escala de 1 a 5



## FORMACIÓN

### Servicio 3

Ofrecer a la comunidad universitaria actividades y materiales formativos sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias digitales, de manera presencial y virtual.

### Compromiso 3

Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de forma que satisfaga sus necesidades de información.

### INDICADORES:

**5. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la formación (presencial/en línea) sobre la biblioteca, sus servicios y recursos de información.**

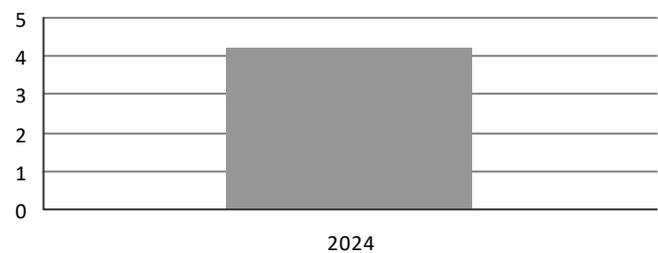
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,24		0,74

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5

Evolución del indicador



## ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

### Servicio 4

Atender las cuestiones planteadas por cualquier persona usuaria sobre el funcionamiento de los servicios de la biblioteca de manera presencial, telefónica y virtual. (La Biblioteca Respon, XatUV, correo electrónico, redes sociales).

### Compromiso 4

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

### INDICADORES:

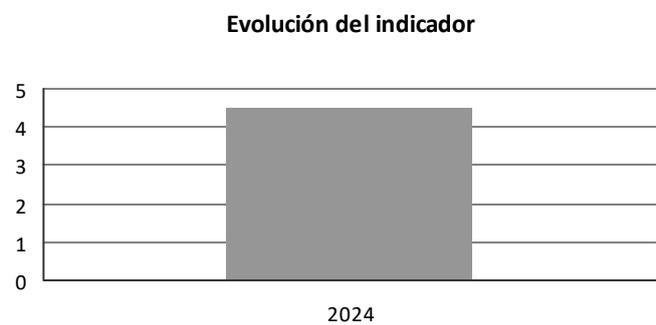
#### 6. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y trato del personal de biblioteca.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,48		0,68

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

Meta: Mayor o igual a 3,8

Unidad: escala de 1 a 5



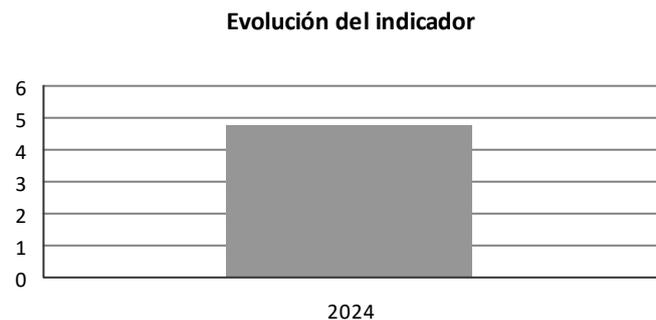
#### 7. Índice de satisfacción del PDI sobre la atención y el trato del personal de biblioteca.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,77		0,97

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

Meta: Mayor o igual a 3,8

Unidad: escala de 1 a 5



## ESPACIOS, EQUIPACIONES Y HORARIOS

### Servicio 5

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.

### Compromiso 5

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

### INDICADORES:

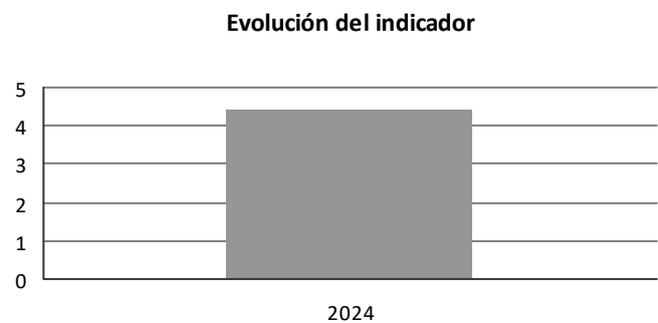
#### 8. Índice de satisfacción de los estudiantes con la adecuación de los espacios para el estudio y el aprendizaje.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,41		0,91

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5



## ESPACIOS, EQUIPACIONES Y HORARIOS

### Servicio 6

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.

### Compromiso 6

Publicar en la web del SBD los horarios extraordinarios en periodos de exámenes con 10 días de antelación.

### INDICADORES:

#### 9. Grado de cumplimiento de la publicación en la web del horario extraordinario con 10 días de antelación.

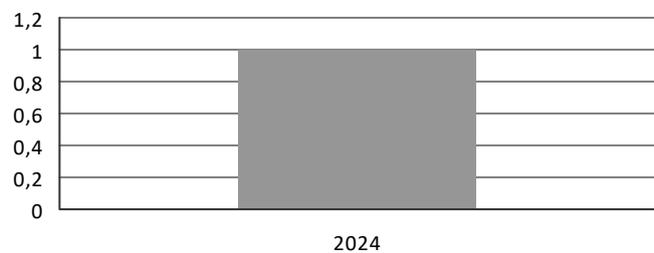
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	1		0

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador



## SERVICIOS DESDE LA WEB

### Servicio 7

Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD: - Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes. - Sugerencias y solicitudes de compra de libros. - Reserva de libros. - Renovaciones de préstamos. - Solicitudes de préstamo interbibliotecario e intercampus. - Consultas al personal sobre la Biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde). - Accés a la bibliografía per assignatures. - Solicitudes de artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València con finalidad de investigación. - Solicitudes de sesiones de formación y acceso a los materiales autoformativos. - Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para su inclusión en la biblioteca digital SOMNI.

### Compromiso 7

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

### INDICADORES:

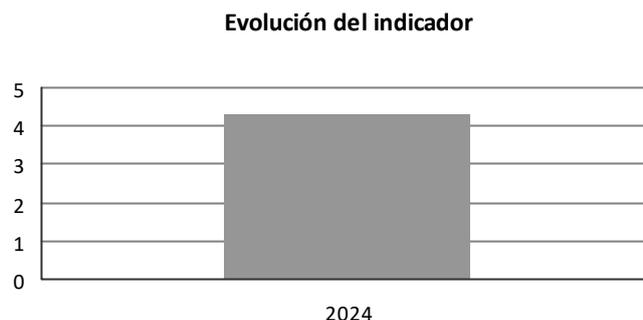
#### 10. Índice de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que se pueden usar desde la web.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,34		0,84

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5



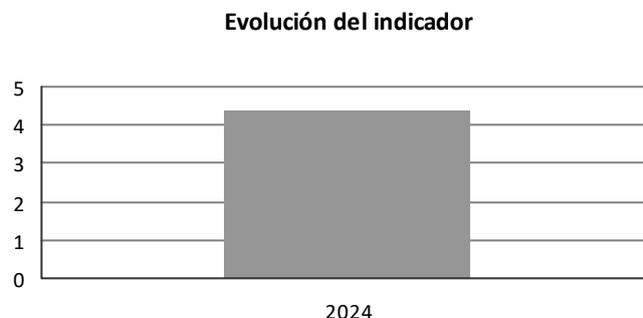
#### 11. Índice de satisfacción del PDI sobre el funcionamiento de los servicios que se pueden usar desde la web.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	4,35		0,85

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

Meta: Mayor o igual a 3,5

Unidad: escala de 1 a 5



## DIFUSIÓN DEL FONDO PATRIMONIAL

### Servicio 8

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

### Compromiso 8

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.

### INDICADORES:

#### 12. Número anual de documentos incorporados a SOMNI

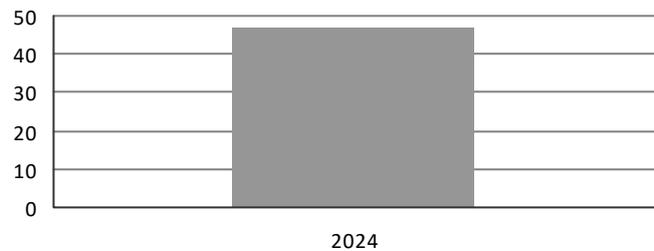
Año	Valor	Num./den.	Desviación	Causa de la desviación negativa
2024	47		-53	Actualización del software del Repositorio. El proceso de carga no funcionó durante los últimos meses del año

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

Meta: Mínimo de 100 documentos anuales

Unidad: documentos

Evolución del indicador



## REPOSITORIO INSTITUCIONAL

### Servicio 9

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.

### Compromiso 9

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

### INDICADORES:

#### 13. Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.

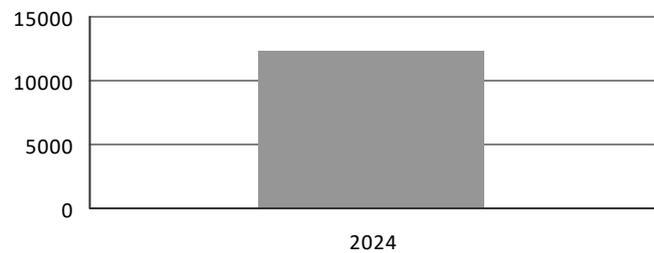
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	12.359		9.359

Fórmula: Cuantificar el número anual de documentos incluidos en RODERIC

Meta: Mínimo de 3.000 documentos anuales

Unidad: documentos

Evolución del indicador



## ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### Servicio 10

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.

### Compromiso 10

Mantener actualizada la información relativa a las personas con discapacidad en la sección de accesibilidad en la web del SBD.

### INDICADORES:

#### 14. Grado de cumplimiento de la revisión trimestral de la sección de Accesibilidad en la web del SBD.

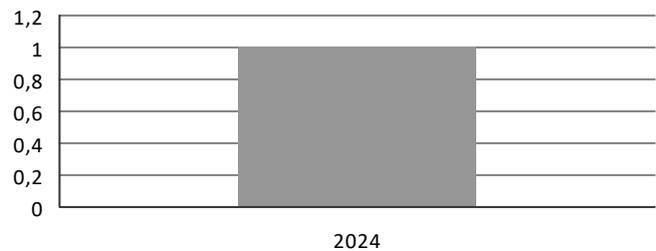
Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	1		0

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unidad: Sí = 1, No = 0

Evolución del indicador



## APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y A LA EDICIÓN CIENTÍFICA

### Servicio 11

Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV. - Dar apoyo a la gestión de bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación, etc. - Suministrar artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València. - Orientar para la publicación y difusión. - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos, citas y revisión de perfiles) - Asesorar en los procesos de acreditación y evaluación. - Elaborar informes bibliométricos. - Elaborar informes de evaluación de la investigación. - Elaborar y mantener herramientas destinadas a la elección de revistas. - Mantenimiento del Portal de Apoyo a la Investigación. - Gestionar ayudas a la publicación en abierto.

### Compromiso 11

Atender el 100% de las solicitudes de informes de análisis de las publicaciones para sexenios en el plazo establecido por el SBD.

### INDICADORES:

#### 15.

#### Porcentaje de informes de sexenios elaborados

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	100	384/384	0

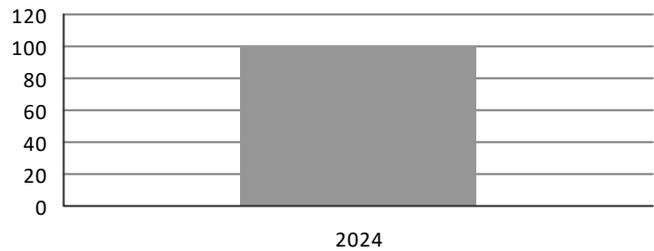
Fórmula:

$$\left( \frac{\text{Número de informes elaborados en el plazo}}{\text{Total de informes solicitados}} \right) \times 100$$

Meta: 100%

Unidad: %

Evolución del indicador



## APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y A LA EDICIÓN CIENTÍFICA

### Servicio 12

Prestar servicios de apoyo a la edición científica al personal investigador de la UV. - Dar apoyo para la edición 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 de los artículos de revistas de la UV publicados mediante OJS. - Orientar a los editores sobre la manera de difundir una revista electrónica. - Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.

### Compromiso 12

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

### INDICADORES:

#### 16. Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

Año	Valor	Num./den.	Desviación Causa de la desviación negativa
2024	1.135		

Fórmula: Cuantificar el número de artículos publicados anualmente mediante OJS

Meta: Evolución positiva

Unidad: artículos

Evolución del indicador

