

SBD. Dirección y Secciones Centrales

C/ Universitat, 2 (Edificio La Nau). 46003 València

Dirección y Administración:
direcciosbd@uv.es - 96 398 31 40

Tecnología, Normalización y Sistemas:
cataleg@uv.es - 96 398 31 22

Préstamo Interbibliotecario:
prestamo@uv.es - 96 398 30 16

Gestión de Recursos de Información:
revistas@uv.es - 96 386 47 01

Comunicación y Formación:
websib@uv.es - 96 386 41 27

Campus Blasco Ibáñez

B. de Ciències de la Salut *Pelegrí Casanova*: Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina). 46010 València - pisalud@uv.es
96 386 40 13

B. d'Humanitats *Joan Reglà*: C/ Artes Gráficas, 13. 46010 València
bibhuma@uv.es - 96 386 45 57

Cartoteca: Av. Blasco Ibáñez, 28 (Facultat de Geografia i Història, planta primera). 46010 València - cartoteca@uv.es
96 386 49 24

B. de Psicologia i Esport *Joan Lluís Vives*: Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 València - psicoesp@uv.es - 96 386 49 55

Campus de Burjassot

B. de Ciències *Eduard Boscà*: C/ Dr. Moliner, 50. 46100 Burjassot (València) - cieninfo@uv.es - 96 354 33 92

Sala de Farmàcia: Av. Vicent Andrés Estellés, s/n. 46100 Burjassot (València) - 96 354 48 76

Campus dels Tarongers

B. de Ciències Socials *Gregori Maians*: Av. dels Tarongers, s/n. 46022 València - infobibsoc@uv.es - 96 382 89 69

B. Dipositària de l'ONU (ONUBIB): Campus dels Tarongers s/n. Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maians* (2º piso, zona sur). 46022 València - onubib@uv.es - 96 382 87 42

B. d'Educació *María Moliner*: C/ Ramón Lluch, s/n. Campus dels Tarongers. 46021 València - edubib@uv.es - 96 398 31 23

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, las usuarias y los usuarios de la biblioteca podrán:

- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece el SBD.
- Formular sugerencias que nos ayuden a mejorar.
- Plantear quejas cuando los servicios ofrecidos no resulten satisfactorios.
- Recibir atención en cuanto a las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les plantee en relación con los servicios que presta el SBD.
- Participar en los órganos de representación del Servei de Biblioteques i Documentació

Las vías de comunicación con esta finalidad son:

@ E-mail: biblioteca@uv.es

☎ Teléfono: (+34) 96 398 31 40
Fax: (+34) 96 386 48 33

✉ Atención postal: C/ Universitat, 2 - 46003 VALÈNCIA

👤 Atención personal: en los mostradores de las bibliotecas y en las oficinas de las secciones centrales

⚠ Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

💬 Encuestas: <http://links.uv.es/Z0zZZtW>

Compromisos asociados:

- Contestación a quejas y sugerencias antes de 30 días naturales.
- Contestación a sugerencias: nos comprometemos a informar a las personas que formulen sugerencias de los efectos que éstas puedan tener en la mejora de la prestación de los servicios que ofrecemos.

Vigencia

Esta Carta de Servicios es una versión reducida de la aprobada por el Consell de Direcció en mayo de 2015 y permanecerá vigente hasta mayo de 2019.

La versión íntegra puede ser consultada en: <http://biblioteca.uv.es>

Valencia, mayo de 2015



CARTA DE SERVICIOS

Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)

Horario de apertura habitual: 12 horas, de lunes a viernes.

En períodos de exámenes: horarios de 24h y fines de semana para la comunidad universitaria.

Más información: consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es>).

Otros centros

Arxiu Històric: Av. Blasco Ibáñez, 30 (Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació). 46010 València - arxiu.historic@uv.es
96 386 45 15

Arxiu Intermedi: Av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maians*). 46022 València - arxiu.intermedi@uv.es
96 382 89 55

Biblioteca d'Extensió d'Ontinyent: Av. Compte Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent (València) - ontinyent@uv.es - 96 291 74 50

B. Historicomèdica *Vicent Peset Llorca*: Palau de Cerveró - Plaça Cisneros, 4. 46003 València - bibhismed@uv.es - 96 392 63 20

B. del Jardí Botànic *José Pizcueta*: C/ Quart, 80 (Jardí Botànic, planta segunda). 46008 València - bibjardi@uv.es - 96 315 68 07

B. Històrica: C/ Universitat, 2 (Edificio La Nau). 46003 València
bibhistorica@uv.es - 96 386 41 18

B. Dipòsit: Av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maians*). 46022 València - bibdepo@uv.es - 96 382 89 56

Horario: consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es>).

Sala Thesaurus (Edificio La Nau): de 8:30 a 21:00 h (de lunes a viernes) de 9:00 a 21:00 h (sábados) - de 9:30 a 13:45 h (domingos y festivos).

Misión

La biblioteca de la Universitat de València es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura, formado por un equipo profesional comprometido con la mejora continua de sus servicios.

Tiene como misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universitat, facilitar el acceso al mismo y su difusión, y colaborar en el proceso de creación y transferencia del conocimiento. Los servicios que presta tienen como finalidad contribuir a la consecución de los objetivos de la institución y van dirigidos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Servicios prestados

Colección bibliográfica

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.

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

Préstamo

S3. Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo (incluyendo el intercampus para el personal de la UV) y suministrar los documentos que no se encuentran en la colección de la biblioteca de la Universitat de València (préstamo interbibliotecario para todo el que lo solicite), de acuerdo con la normativa vigente.

Formación

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, así como también facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.

Atención a las personas usuarias

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

Espacios, equipos y horarios

S6. Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio

individual y para el trabajo en grupo con los equipos adecuados (ordenadores, acceso a Internet, Wi-Fi, préstamo de portátiles...) de acuerdo con los recursos disponibles.

S7. Garantizar horarios de apertura amplios durante los períodos habituales. En períodos de exámenes se ofrecerán horarios de apertura extraordinaria para la comunidad universitaria.

Servicios desde la web

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 fines de investigación).
- Solicitudes de sesiones de formación.
- Acceso a los materiales autoformativos.
- Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para ser incluidos en la biblioteca digital SOMNI.

Difusión del fondo patrimonial

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

Repositorio institucional

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.

Atención a las personas con diversidad funcional

S11. Ofrecer espacios bibliotecarios accesibles, servicios personalizados y equipos adaptados a las necesidades específicas de las personas con diversidad funcional para garantizar la igualdad de oportunidades.

Compromisos de gestión

C1. Garantizar la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta. [S1]

C3. Poner a disposición de la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda en línea (Trobes+) que permita consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, y la colección del fondo patrimonial de la UV. [S2]

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. [S3]

C6. Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de manera que satisfaga sus necesidades de información. [S4]

C8. Atender de manera correcta y profesional a todas las personas usuarias manteniendo o aumentando el índice de satisfacción obtenido en las encuestas en relación con la atención y trato del personal de biblioteca. [S5]

C9. Garantizar un número de ordenadores fijos para la consulta y portátiles para el préstamo a la disposición de las personas usuarias que cumpla la ratio de 1,5 ordenadores por cada 100 estudiantes matriculados en la UV. [S6]

C10. Aumentar el número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual. [S6]

C11. Garantizar horarios extraordinarios de 24 horas (también los fines de semana) en períodos de exámenes en una biblioteca por campus e informar con antelación. El horario de apertura habitual será, al menos, de 12 horas, de lunes a viernes, en períodos lectivos en todas las bibliotecas, excepto en la biblioteca del Jardín Botánico y en la Historicomédica. [S7]

C12. Proporcionar servicios desde la web del SBD de manera fácil y amigable. [S8]

C13. Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales la biblioteca digital SOMNI, incluyendo todas las solicitudes de los usuarios para la digitalización de documentos que no estén sujetos a derechos de autor vigentes y cuyo estado de conservación lo permita. [S9]

C14. Incrementar en un mínimo de 2000 documentos anuales el contenido de RODERIC. [S10]

C16. Garantizar que en cada campus haya al menos una biblioteca con equipos adaptados (ex.: atriles, lupas, bucles magnéticos...) y ofrecer unas condiciones de préstamo especiales para las personas con diversidad funcional. [S11]

Indicadores

I1. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesor. [C1]

I3. Número anual de accesos a la herramienta Trobes+. [C3]

I4. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+. [C3]

I6. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de préstamo. [C4]

I8. Porcentaje de renovaciones vía OPAC respecto al total de renovaciones. [C4]

I11. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la información recibida sobre el uso de la biblioteca. [C6]

I12. Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 respecto del total de estudiantes de grado. [C6]

I14. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la atención y trato del personal de biblioteca. [C8]

I16. Ratio de ordenadores fijos y portátiles a disposición de las personas usuarias respecto al número de estudiantes matriculados. [C9]

I17. Número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual. [C10]

I18. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la adecuación del horario de la biblioteca. [C11]

I19. Número anual de días de apertura extraordinaria de 24 horas. [C11]

I20. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que se pueden utilizar desde la web. [C12]

I22. Número anual de documentos incluidos en SOMNI. [C13]

I23. Número anual de documentos incluidos en RODERIC. [C14]

I25. Número total de equipos adaptados en las bibliotecas de área. [C16]

GENERALIZAR LAS CARTAS DE SERVICIOS FOMENTA LA TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PERMITE LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS EN SU MEJORA

PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA