

SBD. Direcció i Seccions Centrals

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

Direcció i Administració:
direcciosbd@uv.es - 96 398 31 40

Tecnologia, Normalització i Sistemes:
cataleg@uv.es - 96 398 31 22

Préstec Interbibliotecari:
prestamo@uv.es - 96 398 30 16

Gestió de Recursos d'Informació:
revistas@uv.es - 96 386 47 01

Comunicació i Formació:
websib@uv.es - 96 386 41 27

Campus Blasco Ibáñez

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

B. d'Humanitats *Joan Reglà*: C/ Arts Gràfiques, 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* (2n pis, zona sud). 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


Formes de participació i col·laboració

Per col·laborar en la millora de la prestació del servei, les usuàries i els usuaris de la biblioteca podran:


- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix el SBD.
- Formular suggeriments que ens ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta el SBD.
- Participar en els òrgans de representació del Servei de Biblioteques i Documentació.

Les vies de comunicació amb aquesta finalitat són:

 E-mail: biblioteca@uv.es

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

 Atenció postal: C/ Universitat, 2 - 46003 VALÈNCIA

 Atenció personal: als taulells de les biblioteques i a les oficines de les seccions centrals

 Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions:
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>

 Enquestes: <http://links.uv.es/Z0zZZtW>

Compromisos associats:

- Contestació a queixes i suggeriments abans de 30 dies naturals.
- Contestació a suggeriments: ens comprometem a informar les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquests puguin tenir en la millora de la prestació dels serveis que oferim.

Vigència

Aquesta Carta de Serveis és una versió reduïda de la que va aprovar el Consell de Direcció al maig de 2015 i és vigent fins al maig de 2019.

Podeu trobar-ne la versió íntegra en: <http://biblioteca.uv.es>

València, maig 2015

CARTA DE SERVEIS ALS INVESTIGADORS I A LES INVESTIGADORES

Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)



Horari d'obertura habitual: 12 hores, de dilluns a divendres.

En períodes d'exàmens: horaris de 24h i caps de setmana per a la comunitat universitària.

Més informació: consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uv.es>).

Altres centres

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 segona). 46008 València - bibjardi@uv.es - 96 315 68 07

B. Històrica: C/ Universitat, 2 (Edifici 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

Horari: consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uv.es>).

Sala Thesaurus (Edifici La Nau): de 8:30 a 21:00 h (de dilluns a divendres) - de 9:00 a 21:00 h (dissabtes) - de 9:30 a 13:45 h (diumenges i festius).

Missió

La biblioteca de la Universitat de València és un centre de recursos per a l'aprenentatge, la docència, la investigació i la cultura, format per un equip professional compromès amb la millora contínua dels seus serveis.

Té per missió gestionar els recursos d'informació i el patrimoni bibliogràfic històric de la Universitat, facilitar-ne l'accés i la difusió, i col·laborar en el procés de creació i transferència del coneixement. Els serveis que presta tenen per finalitat contribuir a la consecució dels objectius de la institució i van adreçats a la comunitat universitària i a la societat en general.

Serveis prestats

Col·lecció bibliogràfica

S1. 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.

S2. Donar als membres de la comunitat universitària accés a la col·lecció de recursos d'informació mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.

Préstec

S3. Donar a la comunitat universitària un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus per al personal de la UV) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari per als que ho sol·liciten), d'acord amb la normativa vigent.

Atenció a les persones usuàries

S5. Atendre, orientar i resoldre les qüestions i dubtes sobre el funcionament dels serveis de la biblioteca i sobre els recursos d'informació bibliogràfica plantejades per qualsevol persona usuària. Es podrà realitzar de manera presencial, telefònica i virtual (la Biblioteca respon, correu electrònic, xarxes socials).

Serveis des de la web

S8. Proporcionar a la comunitat universitària 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, per 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.

Difusió del fons patrimonial

S9. Difondre el patrimoni bibliogràfic propi de la UV a la societat, mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

Repositori institucional

S10. 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.

Atenció a persones amb diversitat funcional

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.

Suport a la investigació i a l'edició científica

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.

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.

Compromisos de gestió

C2. Garantir la subscripció dels recursos bibliogràfics necessaris per a la investigació. **[S1]**

C3. Posar a la disposició de la comunitat universitària una finestra única de cerca en línia (Trobes+) que permeti consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics del SBD, i la col·lecció del fons patrimonial de la UV. **[S2]**

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. **[S3]**

C5. Atendre les sol·licituds de préstec intercampus i interbibliotecari amb eficàcia i diligència per proporcionar un servei adequat. **[S3]**

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. **[S5]**

C12. Proporcionar serveis des de la web del SBD de manera fàcil i amigable. **[S8]**

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 permeti. **[S9]**

C14. Incrementar en un mínim de 2000 documents anuals el contingut de RODERIC. **[S10]**

C15. Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tots els investigadors de la UV que tinguen més de 20 documents depositats en el repositori. **[S10]**

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. **[S11]**

C18. Proporcionar als investigadors de la UV serveis especialitzats que responguen a les seues necessitats. **[S12]**

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. **[S12]**

C20. Incrementar el nombre de documents introduïts a DIALNET i facilitar l'accés a aquests recursos. **[S12]**

C21. Gestionar l'edició electrònica de revistes científiques de qua-

litat mitjançant OJS (Open Journal System) amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'articles publicats. **[S13]**

Indicadors

I2. Índex de satisfacció del PDI respecte a l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació. **[C2]**

I5. Índex de satisfacció del PDI respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+. **[C3]**

I7. Índex de satisfacció del PDI amb al servei de préstec. **[C4]**

I9. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari. **[C5]**

I10. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus. **[C5]**

I15. Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca. **[C8]**

I21. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el funcionament dels serveis que es poden utilitzar des de la web. **[C12]**

I22. Nombre anual de documents inclosos a SOMNI. **[C13]**

I23. Nombre anual de documents inclosos en RODERIC. **[C14]**

I24. Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment. **[C15]**

I25. Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea. **[C16]**

I27. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el servei de suport a la investigació. **[C18]**

I29. Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís. **[C19]**

I30. Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV. **[C20]**

I32. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS. **[C21]**

GENERALITZAR LES CARTES DE SERVEIS FOMENTA LA TRANSPARÈNCIA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I PERMET LA PARTICIPACIÓ DELS USUARIS I LES USUÀRIES EN LA SEUA MILLORA

PLA ESTRATÈGIC DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA