

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).

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

Localització i horari d'atenció

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 *Pelegrí 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

**CARTA
DE SERVEIS**
Servei de Biblioteques i
Documentació (SBD)



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.

Formació

S4. Oferir als nostres estudiants 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.

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).

Espais, equipaments i horaris

S6. Facilitar a la comunitat universitària espais per a l'estudi indivi-

dual 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.

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.

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).
- Suggeriments 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.

Compromisos de gestió

C1. Garantir la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda. **[S1]**

C3. Posar a la disposició de la comunitat universitària una finestra única de cerca en línia (Trobes+) que permeta 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]**

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. **[S4]**

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]**

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 en la UV. **[S6]**

C10. Augmentar el nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual. **[S6]**

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 totes les biblioteques, excepte a la biblioteca del Jardí Botànic i la Historicomèdica. **[S7]**

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 permeta. **[S9]**

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

Indicadors

I1. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professor. **[C1]**

I3. Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+. **[C3]**

I4. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+. **[C3]**

I6. Índex de satisfacció dels estudiants respecte al servei de préstec. **[C4]**

I8. Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions. **[C4]**

I11. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la informació rebuda sobre l'ús de la biblioteca. **[C6]**

I12. Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau. **[C6]**

I14. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca. **[C8]**

I16. Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats. **[C9]**

I17. Nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual. **[C10]**

I18. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca. **[C11]**

I19. Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores. **[C11]**

I20. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb els 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]**

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

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