



Sala de treball  
en grup 3



# 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, COMPROMISOS I INDICADORS

## 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 la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda.

**Indicador 1.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professor.

**Compromís 2.** Garantir la subscripció dels recursos bibliogràfics necessaris per a la investigació.

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

**Servei 2.** Donar als membres de la comunitat universitària accés a la col·lecció de recursos d'informació mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.

**Compromís 3.** 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.

**Indicador 3.** Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+.

**Indicador 4.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+.

**Indicador 5.** Índex de satisfacció del PDI respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+.

## Préstec

**Servei 3.** Donar a la comunitat universitària un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari), d'acord amb la normativa vigent.

**Compromís 4.** 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.

**Indicador 6.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte al servei de préstec.

**Indicador 7.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec.

**Indicador 8.** Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions.

**Compromís 5.** Atendre les sol·licituds de préstec intercampus i interbibliotecari amb eficàcia i diligència per proporcionar un servei adequat.

**Indicador 9.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari.

**Indicador 10.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus.

## Formació

**Servei 4.** 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.

**Compromís 6.** Oferir als estudiants activitats formatives sobre la utilització de la biblioteca i els seus recursos de manera que satisfaci les seues necessitats d'informació.

**Indicador 11.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la informació rebuda sobre l'ús de la biblioteca.

**Indicador 12.** Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau.

**Compromís 7.** Ampliar el nombre –i mantenir-los actualitzats– dels materials d'autoformació disponibles en la web del SBD, en l'apartat *Formació i aprenentatge en competències informacionals (Fàcil)*.

**Indicador 13.** Nombre de materials d'autoformació disponibles en la web del SBD.

## Atenció a les persones usuàries

**Servei 5.** 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).

**Compromís 8.** 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.

**Indicador 14.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

**Indicador 15.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca.

## Espais, equipaments i horaris

**Servei 6.** 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 9.** 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.

**Indicador 16.** Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats.

**Compromís 10.** Augmentar el nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual.

**Indicador 17.** Nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual.

**Servei 7.** 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.

**Compromís 11.** 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.

**Indicador 18.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca.

**Indicador 19.** Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores.

## Serveis des de la web

**Servei 8.** 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, 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.

**Compromís 12.** Proporcionar serveis des de la web del SBD de manera fàcil i amigable.

**Indicador 20.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb els serveis que es poden utilitzar des de la web.

**Indicador 21.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el funcionament dels serveis que es poden utilitzar des de la web.

## Difusió del fons patrimonial

**Servei 9.** Difondre el patrimoni bibliogràfic propi de la UV a la societat, mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

**Compromís 13.** 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 tinguin drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeta.

**Indicador 22.** Nombre anual de documents inclosos a SOMNI.

## Repositori institucional

**Servei 10.** 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 14.** Incrementar un mínim de 2000 documents anuals el contingut de RODERIC.

**Indicador 23.** Nombre anual de documents inclosos en RODERIC.

**Compromís 15.** Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tots els investigadors de la UV que tinguin més de 20 documents depositats en el repositori.

**Indicador 24.** Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment.

## Atenció a persones amb diversitat funcional

**Servei 11.** 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.

**Compromís 16.** 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.

**Indicador 25.** Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea.

**Compromís 17.** Mantenir les condicions necessàries per a la renovació del certificat d'accessibilitat universal a les biblioteques que ja en tenen (Bibliote-

ca d'Educació i Biblioteca d'Humanitats) i procurar-ne l'obtenció a les biblioteques que ho permeten.

**Indicador 26.** Nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal.

## Suport a la investigació i a l'edició científica

**Servei 12.** 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.

**Compromís 18.** Proporcionar als investigadors de la UV serveis especialitzats que responguen a les seues necessitats.

**Indicador 27.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el servei de suport a la investigació.

**Compromís 19.** 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.

**Indicador 28.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el subministrament d'articles en PDF.

**Indicador 29.** Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís.

**Compromís 20.** Incrementar el nombre de documents introduïts a DIALNET i facilitar l'accés a aquests recursos.

**Indicador 30.** Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV.

**Indicador 31.** Nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV.



**Servei 13.** 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.

**Compromís 21.** Gestionar l'edició electrònica de revistes científiques de qualitat mitjançant OJS (Open Journal System) amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'articles publicats.

**Indicador 32.** Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS.

# DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el Servei de Biblioteques i Documentació tenen els drets reconeguts en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i, en particular:

- Disposar d'espais i infraestructures idonis per a la consulta, l'estudi i el treball, tant individual com en grup, així com accedir als serveis que preste la biblioteca d'acord amb la normativa vigent i els recursos disponibles.
- Accedir a la biblioteca amb un ampli horari d'obertura.
- Disposar de recursos d'informació actualitzada i de qualitat, amb continguts adequats per a l'aprenentatge, la docència, la investigació i la cultura.
- Rebre assessorament i formació sobre la localització, l'accés i la utilització dels recursos d'informació i dels serveis.
- Obtenir documents en préstec del fons propi i de fons procedents d'altres institucions (préstec interbibliotecari).
- Utilitzar els recursos electrònics, d'acord amb les condicions establertes en els contractes i llicències subscrits per la Universitat.
- Rebre la formació bàsica per a la utilització dels serveis i recursos i per a l'adquisició d'habilitats informacionals.
- Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal de la biblioteca.
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
- Qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

# DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES







- Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions per contribuir a mantenir un entorn adequat. Evitar qualsevol comportament que per torbe l'activitat dels altres usuaris.
- Fer un ús responsable dels recursos d'informació que la biblioteca posa a la seua disposició i respectar la legislació sobre propietat intel·lectual a l'hora d'utilitzar i reproduir els documents.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la biblioteca, especialment les normatives de préstec, d'ús de les sales de consulta i de treball en grup i d'utilització dels recursos electrònics.
- Col·laborar per mantenir el funcionament correcte del servei, comportar-se de manera correcta amb el personal de la biblioteca i seguir les seues indicacions.
- Vetlar per les seues pertinences. La biblioteca no es responsabilitza de pèrdues o furts.
- Identificar-se com a membre de la comunitat universitària sempre que el personal de la biblioteca ho sol·licite. L'ús del carnet universitari és personal i intransferible.
- Utilitzar els recursos electrònics, respectant les condicions establertes en els contractes i llicències.
- Llegir les notificacions que la biblioteca envia al compte personal de correu electrònic de la UV (...@alumni.uv.es), (...@uv.es).
- Qualsevol altre deure que es derive de la normativa vigent.

# 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:

-  Adreça electrònica: [biblioteca@uv.es](mailto:biblioteca@uv.es)
-  Atenció telefònica: 96 398 31 40 / Fax: 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 addicionals:

- 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.

## MESURES D'ESMENA

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis, podran formular les seues queixes adreçant-se a:

- Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV:  
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp?perfil=queixes>
- Dependències de la direcció del SBD.

En cas d'incompliment, la direcció del Servei informará per escrit de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures establertes per a esmenar l'incompliment detectat.

L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta Carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## VIGÈNCIA

Aquest és el text íntegre de la Carta de Serveis del Servei de Biblioteques i Documentació.

N'hi ha dues versions reduïdes, en format tríptic: una versió general per a tots els usuaris i usuàries de les nostres biblioteques i una altra que va adreçada específicament als investigadors de la UV. Els tríptics estan accessibles en format electrònic en la web del Servei i també s'han editat en paper, disponibles en totes les biblioteques.

Aquesta Carta de Serveis va ser aprovada pel Consell de Direcció al maig de 2015 i estarà vigent fins al maig de 2019, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

# HORARI D'ATENCIÓ

## **Horari d'obertura habitual de les biblioteques de Campus:**

12 hores, de dilluns a divendres.

Horari de dissabtes: consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uves> > Horaris).

Horaris especials en períodes d'exàmens (24h) i caps de setmana per a la comunitat universitària.

**Més informació:** consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uves> > Horaris).

## **Horari d'obertura habitual de altres centres del SBD:**

**Informació:** consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uves> > Horaris).

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).

## **Horari d'obertura habitual de les Seccions Centrals del SBD (La Nau):**

Tecnologia, Normalització i Sistemes:

de 8:30 a 20:00 h (de dilluns a divendres).

Préstec Interbibliotecari,

Gestió de Recursos d'Informació,

Comunicació i Formació:

de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres).

# LOCALITZACIÓ

## SDB. DIRECCIÓ I SECCIONS CENTRALS

---

C/ Universitat, 2 (Edifici La Nau) - 46003 València - <http://biblioteca.uv.es/>

**Direcció i Administració:** [direcciosbd@uv.es](mailto:direcciosbd@uv.es) - 96 398 31 40

**Tecnologia, Normalització i Sistemes:** [cataleg@uv.es](mailto:cataleg@uv.es) - 96 398 31 22

**Préstec Interbibliotecari:** [prestamo@uv.es](mailto:prestamo@uv.es) - 96 398 30 16

**Gestió de Recursos d'Informació:** [revistas@uv.es](mailto:revistas@uv.es) - 96 386 47 01

**Comunicació i Formació:** [websib@uv.es](mailto:websib@uv.es) - 96 386 41 27

## CAMPUS BLASCO IBÁÑEZ

---

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

**Biblioteca d'Humanitats *Joan Reglà*:** C/ Arts Gràfiques, 13 - 46010 València - [bibhuma@uv.es](mailto:bibhuma@uv.es)  
96 386 45 57

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

**Biblioteca de Psicologia i Esport *Joan Lluís Vives*:** Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València  
[psicoesp@uv.es](mailto:psicoesp@uv.es) - 96 386 49 55

## CAMPUS DE BURJASSOT

---

**Biblioteca de Ciències *Eduard Boscà*:** C/ Dr. Moliner, 50 - 46100 Burjassot (València)  
[cieninfo@uv.es](mailto: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

---

**Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans*:** Av. dels Tarongers, s/n - 46022 València  
[infobibsoc@uv.es](mailto:infobibsoc@uv.es) - 96 382 89 69

**Biblioteca Dipositària de l'ONU (ONUBIB):** Campus dels Tarongers s/n.

Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans* (2n pis, zona sud) - 46022 València  
[onubib@uv.es](mailto:onubib@uv.es) - 96 382 87 42

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

## ALTRES CENTRES

---

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

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

**Biblioteca d'extensió d'Ontinyent (Fons d'Economia, FCAFE i Magisteri):** Av. Compte Torrefiel, 22  
46870 Ontinyent - [ontinyent@uv.es](mailto:ontinyent@uv.es) - 96 291 74 50

**Biblioteca Històricomèdica *Vicent Peset Llorca*:** Palau de Cerveró - Plaça Cisneros, 4 - 46003  
València - [bibhismed@uv.es](mailto:bibhismed@uv.es) - 96 392 63 20

**Biblioteca del Jardí Botànic *José Pizcueta*:** C/ Quart, 80 (Jardí Botànic, planta segona) - 46008  
València - [bibjardi@uv.es](mailto:bibjardi@uv.es) - 96 315 68 07

**Biblioteca Històrica:** C/ Universitat, 2 - 46003 València - [bibhistorica@uv.es](mailto:bibhistorica@uv.es) - 96 386 41 18

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