

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVEIS



**SERVEI DE
BIBLIOTEQUES I
DOCUMENTACIÓ
[SBD]**

ÍNDIX

Índex	2
Introducció	4
Missió.....	5
Visió	5
Organigrama.....	5
Serveis Prestats.....	5
Col·lecció bibliogràfica	6
Préstec	6
Formació	6
Atenció a les persones usuàries	6
Espais, equipaments i horaris	6
Serveis des de la web	6
Difusió del fons patrimonial	7
Repositori institucional	7
Atenció a persones amb diversitat funcional	7
Suport a la investigació i a l'edició científica.....	7
Compromisos de Gestió	9
COMPROMISOS ESPECÍFICS PER ÀREES TEMÀTIQUES.....	9
Col·lecció bibliogràfica	9
Préstec	9
Formació.....	9
Atenció a les persones usuàries	10
Espais, equipaments i horaris	10
Serveis des de la web	10
Difusió del fons patrimonial	11
Repositori institucional	11
Atenció a persones amb diversitat funcional.....	11
Suport a la investigació i a l'edició científica	12
MESURES D'ESMENA.....	12
Indicadors	14
Taula resum dels components essencials de la CdS.....	16
Col·lecció bibliogràfica	16
Préstec	17
Formació	18
Atenció a les persones usuàries	18
Espais, equipaments i horaris	19

Serveis des de la web	20
Difusió del fons patrimonial.....	21
Repositori institucional	21
Atenció a persones amb diversitat funcional	21
Support a la investigació i a l'edició científica.....	22
Legislació Aplicable a les Activitats del SBD.....	24
Normativa de Caràcter Institucional.....	24
Normativa de la Carta de Serveis	25
Normativa Específica del SBD	26
Drets i deures dels usuaris i usuàries.....	28
Drets.....	28
Deures.....	29
Formes de participació i col·laboració	30
Localització i horari d'atenció	31
1. Direcció i seccions centrals.....	31
2. Arxius	33
3. Biblioteques.....	34
Vigència	43

SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ [SBD]

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

INTRODUCCIÓ

Finalitzat el termini de vigència de la primera Carta de Serveis del SBD, aprovada pel Consell de Direcció a l'octubre de 2010, se n'ha elaborat una segona versió en què hem buscat donar el millor servei als nostres usuaris tenint en compte els canvis produïts en l'entorn del Servei de Biblioteques i Documentació i donant una rellevància especial a l'opinió que ens han fet arribar els nostres usuaris mitjançant les enquestes de satisfacció.

La decisió de redactar aquesta Carta de Serveis es deriva directament del Pla Estratègic de la Universitat de València 2012-2015, que estableix la necessitat de generalitzar aquesta eina de gestió a les diverses unitats universitàries.

Davant aquesta orientació institucional, els membres del Servei de Biblioteques i Documentació han decidit elaborar la carta corresponent a la seua unitat, en els termes que s'assenyalen més avall.

COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS: MEMBRES DE LA COMISSIÓ DE REDACCIÓ.

Coordinadora: Victoria García Esteve.

Vocals:

- Nuria Boronat Zarceño.
- María Luisa Estela Navarro.
- José Miguel Gallego Jiménez.
- Cristina García Testal.
- Rosa López Salamanca.
- Pilar Mata Díaz.
- Pilar Montañana Ros.
- María Ángeles Moya Cano.
- Blanca Salom Carrasco.
- Francisca Torres López

Secretària: Elisa Millás Mascarós

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.

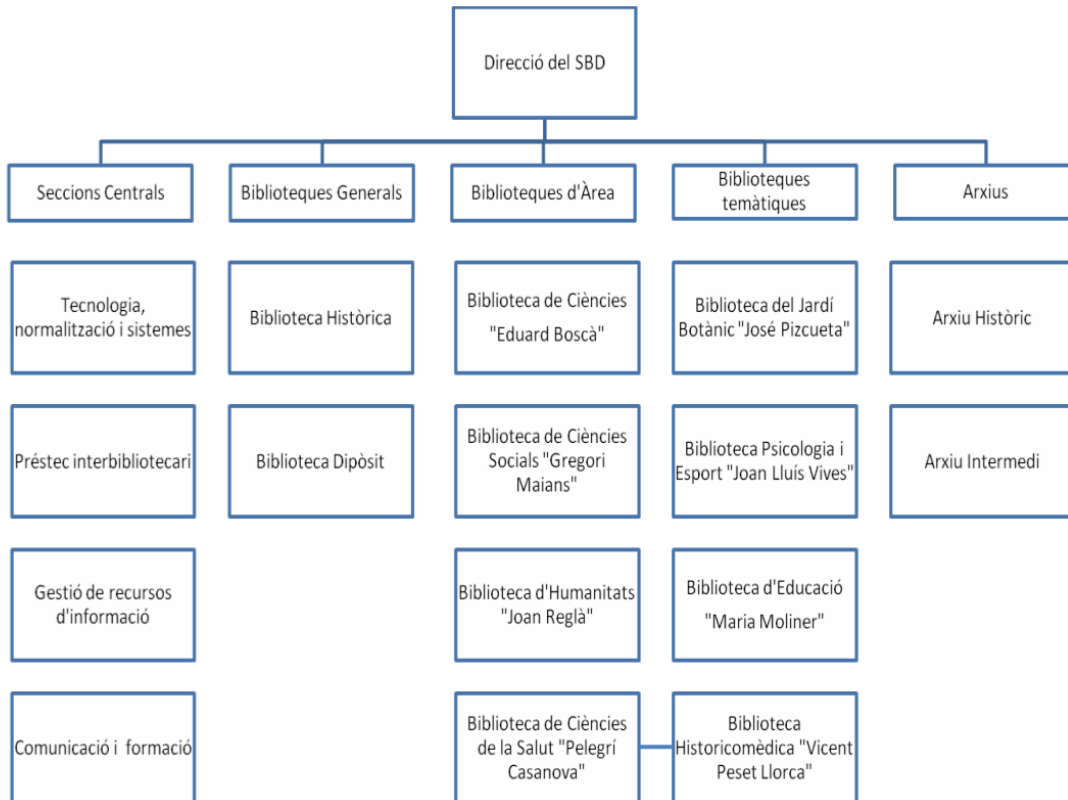
Té per missió gestionar els recursos d'informació i el patrimoni bibliogràfic històric de la Universitat, facilitar-ne l'accés i la difusió, i col·laborar en el procés de creació i transferència del coneixement. Els serveis que presta tenen per finalitat contribuir a la consecució dels objectius de la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

VISIÓ

Aconseguir l'excel·lència en la prestació dels serveis oferts i esdevenir un referent nacional en l'àmbit de les biblioteques universitàries.

ORGANIGRAMA

L'organigrama del Servei de Biblioteques i Documentació, a l'hora de redactar aquesta carta, és el que segueix.



SERVEIS PRESTATS

Les principals activitats desenvolupades pel Servei de Biblioteques i Documentació són les que s'especifiquen tot seguit.

Col·lecció bibliogràfica

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

Préstec

3. 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

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.

Atenció a les persones usuàries

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).

Espais, equipaments i horaris

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.
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.

Serveis des de la web

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, 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

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

Repositori institucional

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.

Atenció a persones amb diversitat funcional

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.

Suport a la investigació i a l'edició científica

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 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.](#)

13. Prestar 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 en 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

COMPROMISOS ESPECÍFICS PER ÀREES TEMÀTIQUES

Col·lecció bibliogràfica

- Serv I.** 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.
 - C1.** Garantir la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda.
 - C2.** Garantir la subscripció dels recursos bibliogràfics necessaris per a la investigació.
- Serv II.** Donar accés a la col·lecció de recursos d'informació, als membres de la comunitat universitària, mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.
 - 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.

Préstec

- Serv III.** 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.
 - 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.
 - C5.** Atendre les sol·licituds de préstec intercampus i interbibliotecari amb eficàcia i diligència per proporcionar un servei adequat.

Formació

- Serv IV.** 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.
 - 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.
 - C7.** 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).

Atenció a les persones usuàries

- Serv V.** 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).
- 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.

Espais, equipaments i horaris

- Serv VI.** 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.
- 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.
- C10.** Augmentar el nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual.
- Serv VII.** 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.
- 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.

Serveis des de la web

- Serv VIII.** 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

C12. Proporcionar serveis des de la web del SBD de manera fàcil i amigable.

Difusió del fons patrimonial

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

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.

Repositori institucional

Serv X. 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.

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

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.

Atenció a persones amb diversitat funcional

Serv XI. 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.

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.

C17. Mantenir les condicions necessàries per a la renovació del certificat d'accessibilitat universal a les biblioteques que ja en tenen (Biblioteca d'Educació i Biblioteca d'Humanitats) i procurar-ne l'obtenció a les biblioteques que ho permeten.

Suport a la investigació i a l'edició científica

Serv XII. 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 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](#)

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

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.

C20. Incrementar el nombre de documents introduïts a Dialnet i facilitar l'accés a aquests recursos.

Serv XIII. Prestar 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 en 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

C21. Gestionar l'edició electrònica de revistes científiques de qualitat mitjançant OJS (Open Journal System) amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'articles publicats.

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 completat 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.

INDICADORS

- IND1.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professor [C1]
- IND2.** Índex de satisfacció del PDI respecte a l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació [C2]
- IND3.** Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+ [C3]
- IND4.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+ [C3]
- IND5.** Índex de satisfacció del PDI respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+ [C3]
- IND6.** Índex de satisfacció dels estudiants respecte al servei de préstec [C4]
- IND7.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec [C4]
- IND8.** Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions [C4]
- IND9.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari [C5]
- IND10.** Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus [C5]
- IND11.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la informació rebuda sobre l'ús de la biblioteca [C6]
- IND12.** Percentatge d'estudiants de grau amb formació en C12 respecte del total d'estudiants de grau [C6]
- IND13.** Nombre de materials d'autoformació disponibles en la web del SBD [C7]
- IND14.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i el tracte del personal de biblioteca [C8]
- IND15.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i el tracte del personal de biblioteca [C8]
- IND16.** Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats [C9]
- IND17.** Nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual [C10]
- IND18.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca [C11]
- IND19.** Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores [C11]
- IND20.** Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb els serveis que es poden utilitzar des de la web [C12]
- IND21.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el funcionament dels serveis que es poden utilitzar des de la web [C12]
- IND22.** Nombre anual de documents inclosos a SOMNI [C13]
- IND23.** Nombre anual de documents inclosos en RODERIC [C14]
- IND24.** Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment [C15]
- IND25.** Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea [C16]
- IND26.** Nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal [C17]
- IND27.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el servei de suport a la investigació [C18]
- IND28.** Índex de satisfacció del PDI en relació amb el subministrament d'articles en PDF [C19]

- IND29.** Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís [C19]
- IND30.** Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV [C20]
- IND31.** Nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV [C20]
- IND32.** Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS [C21]

NOTA: En cada indicador s'especifica entre claudàtors [] el codi del compromís al qual està vinculat

TAULA RESUM DELS COMPONENTES ESSENCIALS DE LA CDS

A continuació es presenta una taula resum que recull tots els serveis prestats, els compromisos assumits i els indicadors que mesuren el grau de compliment del compromís.

Col·lecció bibliogràfica

- Serv I.** 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.
- C1.** Garantir la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda.

IND1. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professor [C1]

Estàndard de qualitat: 3,61 (mitjana: 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

- C2.** Garantir la subscripció dels recursos bibliogràfics necessaris per a la investigació.

IND2. Índex de satisfacció del PDI respecte a l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació [C2]

Estàndard de qualitat: 3,63 (mitjana: 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

- Serv II.** Donar accés a la col·lecció de recursos d'informació, als membres de la comunitat universitària, mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.
- 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, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV.

IND3. Nombre anual d'accessos a l'eina Trobes+ [C3]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2014)

Fórmula: quantificar el nombre anual d'accessos a l'eina TROBES+

IND4. Índex de satisfacció dels estudiants respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+ [C3]

Estàndard de qualitat: any base 2015

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND5. Índex de satisfacció del PDI respecte a la facilitat d'ús del cercador Trobes+ [C3]

Estàndard de qualitat: any base 2015

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Préstec

Serv III. 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.

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.

IND6. Índex de satisfacció dels estudiants respecte al servei de préstec [C4]

Estàndard de qualitat: 3,69 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND7. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec [C4]

Estàndard de qualitat: 4,35 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND8. Percentatge de renovacions via OPAC respecte al total de renovacions [C4]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 87,02%)

Fórmula: (nombre de renovacions realitzades via OPAC)/(total de renovacions) ×100

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

IND9. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari [C5]

Estàndard de qualitat: 4,31 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND10. Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus [C5]

Estàndard de qualitat: 4,36 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Formació

Serv IV. 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.

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.

IND11. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la informació rebuda sobre l'ús de la biblioteca [C6]

Estàndard de qualitat: 3,76 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND12. Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau [C6]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 76,53%)

Fórmula: (nombre d'estudiants de grau que han rebut formació en CI2 durant el curs acadèmic)/(nombre total d'estudiants de grau durant el curs acadèmic)×100

C7. 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).

IND13. Nombre de materials d'autoformació disponibles en la web del SBD [C7]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 168)

Fórmula: nombre de materials formatius d'accés obert elaborats per la biblioteca

Atenció a les persones usuàries

Serv V. 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).

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.

IND14. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca [C8]

Estàndard de qualitat: 3,79 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND15. Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i tracte del personal de biblioteca [C8]

Estàndard de qualitat: 4,50 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Espais, equipaments i horaris

Serv VI. 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.

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 a la UV.

IND16. Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats [C9]

Estàndard de qualitat: 1,5/100

Fórmula: (nombre total d'ordinadors fixos i portàtils a disposició dels usuaris)/(nombre d'estudiants matriculats en la UV)

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

IND17. Nombre de llocs de treball en grup respecte al nombre de llocs de lectura i estudi individual [C10]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 0,102)

Fórmula: (nombre de llocs de treball en grup)/(nombre de llocs de lectura i d'estudi individual)

Serv VII. 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.

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 en la biblioteca del Jardí Botànic i la Historicomèdica.

IND18. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'adequació de l'horari de la biblioteca [C11]

Estàndard de qualitat: 3,68 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND19. Nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores [C11]

Estàndard de qualitat: mínim 85 dies

Fórmula: quantificar el nombre anual de dies d'obertura extraordinària de 24 hores

Serveis des de la web

Serv VIII. 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

C12. Proporcionar serveis des de la web del SBD de manera fàcil i amigable.

IND20. Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb els serveis que es poden utilitzar des de la web [C12]

Estàndard de qualitat: 3,96 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND21. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el funcionament dels serveis que es poden utilitzar des de la web [C12]

Estàndard de qualitat: 4,17 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

Difusió del fons patrimonial

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

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 tinguin drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeti.

IND22. Nombre anual de documents inclosos a SOMNI [C13]

Estàndard de qualitat: mínim de 100 anuals

Fórmula: quantificar el nombre anual de documents digitalitzats inclosos a SOMNI

Repositori institucional

Serv X. 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

C14. Incrementar un mínim de 2000 documents anuals el contingut de RODERIC.

IND23. Nombre anual de documents inclosos en RODERIC [C14]

Estàndard de qualitat: mínim de 2000 anuals

Fórmula: quantificar el nombre de documents inclosos en RODERIC

C15. Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tots els investigadors de la UV que tinguin més de 20 documents dipositats en el repositori.

IND24. Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment [C15]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2014)

Fórmula: quantificar el nombre de perfils d'investigador elaborats anualment

Atenció a persones amb diversitat funcional

Serv XI. 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.

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.

IND25. Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea [C16]

Estàndard de qualitat: mantenir els equipaments en bon ús o augmentar-los

Fórmula: quantificar el nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques d'àrea, en bon ús

C17. Mantenir les condicions necessàries per a la renovació del certificat d'accessibilitat universal en les biblioteques que ja en tenen (Biblioteca d'Educació i Biblioteca d'Humanitats) i procurar-ne l'obtenció a les biblioteques que ho permeten.

IND26. Nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal [C17]

Estàndard de qualitat: 2

Fórmula: quantificar el nombre de biblioteques de la UV amb el segell d'accessibilitat universal

Suport a la investigació i a l'edició científica

Serv XII. 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 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](#)

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

IND27. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el servei de suport a la investigació [C18]

Estàndard de qualitat: 3.89 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

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.

IND28. Índex de satisfacció del PDI en relació amb el subministrament d'articles en PDF [C19]

Estàndard de qualitat: 4,46 (mitjana 2012-2013)

Fórmula: valoració de l'ítem de l'enquesta de satisfacció. Escala LIKERT 5 (1: totalment en desacord; 5: totalment d'acord)

IND29. Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís [C19]

Estàndard de qualitat: 100%

Fórmula: (nombre de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció impresa ateses en el termini de compromís)/(total de sol·licituds de digitalització d'articles de la col·lecció impresa)×100

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

IND30. Nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV [C20]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 3.888)

Fórmula: quantificar el nombre anual de documents introduïts a DIALNET per les biblioteques de la UV.

IND31. Nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV [C20]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 89.703)

Fórmula: quantificar el nombre anual de consultes a DIALNET realitzades pels usuaris de la UV

Serv XIII. Prestar 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 en 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

C21. Gestionar l'edició electrònica de revistes científiques de qualitat mitjançant OJS (Open Journal System) amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'articles publicats.

IND32. Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS [C21]

Estàndard de qualitat: evolució positiva (any base: 2013= 298)

Fórmula: quantificar el nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS

LEGISLACIÓ APLICABLE A LES ACTIVITATS DEL SBD

Normativa de Caràcter Institucional

- ▶ Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/L30-92.pdf>

- ▶ Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%20Organica%2015-1999%20de%20Proteccion%20de%20Datos.pdf>

- ▶ Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/RD%201720-07%20P.Datos.pdf>

- ▶ Llei Orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.

Disponible en: [http://www.uv.es/pas/v/Normativa/LOU%20\(ult.act.%2020.04.2012\).pdf](http://www.uv.es/pas/v/Normativa/LOU%20(ult.act.%2020.04.2012).pdf)

- ▶ Estatuts de la Universitat de València [Aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat (DOGV 3-8-2004) i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març de 2013 (DOCV 2-4-2013)]

Disponible en: http://www.uv.es/sgeneral/epub/estatuts_UV_2013_val_ebook.pdf

- ▶ Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%2011-07%20acc.elect.pdf>

- ▶ Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%203-10%20de%20Adm.Elec%20CV.pdf>

- ▶ Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf>

- ▶ Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12534-consolidado.pdf>

- ▶ Reial Decret 1708/2011, de 18 de novembre, que estableix el sistema espanyol d'arxius i regula el sistema d'arxius de l'administració general de l'Estat i del seus organismes públics i el seu règim d'accés.

Disponible en: http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2011/11/25/pdfs/BOE-A-2011-18541-C.pdf

- ▶ Llei 5/2007, de 9 de febrer, per la qual es modifica la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià.

Disponible en: <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/leypatrimonio09.pdf>

- ▶ Reial Decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, en què es regularitzen, s'aclareixen i s'harmonitzen les disposicions legals vigents sobre la matèria, i Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1996/04/22/pdfs/A14369-14396.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/08/pdfs/A25561-25572.pdf>

- ▶ Reial Decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic i deroga la Llei 30/2007, de 30 d'octubre.

Disponible en: http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887-C.pdf

- ▶ Reglament de la Seu Electrònica de la Universitat de València, aprovat pel Consell de Govern de 9 de juny de 2010, modificat en Consell de Govern de 27 d'octubre de 2010.

Disponible en: http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y2.pdf

- ▶ Reglament de funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València (Consell de Govern, 26 d'abril de-2012. ACGUV 80/2012).

Disponible en: http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y4.pdf

- ▶ Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/ley%20igualdad.pdf>

- ▶ Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

Disponible en: http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2003/12/16/pdfs/A04990-04998.pdf

- ▶ Decret 114/2010, de 30 de juliol, del Consell, pel qual es procedeix a l'adequació terminològica en l'àmbit de les persones amb discapacitat.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/AdecutermnologDiscap.pdf>

Normativa de la Carta de Serveis

- ▶ Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'estableixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics, dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat.

Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf

- ▶ Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2006/11/07/pdf/2006_F12849.pdf

- ▶ Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'administració general de l'Estat.

Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>

Normativa Específica del SBD

- ▶ Reglament de règim intern del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (Consell de Govern, 5 d'abril de 2011).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/reglament2011_v.pdf

- ▶ Normes de préstec a domicili per a totes les biblioteques de la Universitat de València (Consell de Govern, 24 de novembre de 2015).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/prestec_v_cor_2013.pdf

- ▶ Normes de préstec d'obres de fons antic per a exposicions (Consell de Govern, 4 de març de 2003. ACGUV 34/2003).

Disponible en: <http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I10b.pdf>

- ▶ Normes d'accés per a la consulta de la Biblioteca Històrica i del fons antic de les biblioteques de la Universitat de València (Consell de Govern, 4 de març de 2003).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/fons_antec_acces_2003_v.pdf

- ▶ Procediment per a la reproducció de fons històrics del Servei d'Informació Bibliogràfica amb fins d'investigació (Junta de Govern, 30 de juliol de 1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I2.pdf>

- ▶ Procediment per a la reproducció de fons històrics del Servei d'Informació Bibliogràfica amb fins editorials (Junta de Govern, 30 de juliol de 1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I1.pdf>

- ▶ Tràmit d'adquisició de material bibliogràfic a les unitats d'informació bibliogràfica adscrites a centres (Junta de Govern, 11 d'abril de 1989).

Disponible en: <http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I5.pdf>

- ▶ Política 2.0 del Servei de Biblioteques i Documentació (març 2013).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/politica20_v.pdf

- ▶ Guia d'usos i estil de les eines 2.0 (març 2013).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/guia_v.pdf

- ▶ Procediment per a la creació i funcionament de grups de treball (10 de juliol de 2013).

Disponible en: http://sbdint.uv.es/intranet/qualitat/grups_treball.pdf

- ▶ Pla Estratègic de la Universitat de València 2012-2015.

Disponible en: http://www.uv.es/corporate/peuv/document_public_pla_estrategic_2012_2015.pdf

- ▶ III Pla Estratègic de Rebiun 2020.

Disponible en: https://rebiun-web.sharepoint.com/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Drets

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

- ▶ Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions per contribuir a mantenir un entorn adequat. Evitar qualsevol comportament que pertorbe 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:

Vies de comunicació obertes:

Atenció telefónica: 96 398 31 40

Atenció postal: C/ Universitat, 2 - 46003 VALÈNCIA

Fax: 96 386 48 33

Adreça electrònica: biblioteca@uv.es

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.

LOCALITZACIÓ I HORARI D'ATENCIÓ

1. Direcció i seccions centrals

ADREÇA: C/ Universitat, 2 – 46003 València

FAX: 96 386 48 33

Adreça electrònica: <http://biblioteca.uv.es/>

- **DIRECCIÓ I ADMINISTRACIÓ**

DIRECTORA: María Victoria García Esteve

Direcció: 96 398 31 40

Administració: 96 386 48 26

Adreça electrònica: direcciosbd@uv.es

Repositori RODERIC: 96 398 33 59

Adreça electrònica: roderic@uv.es

Conservació i Restauració: 96 398 30 22

Adreça electrònica: luciano.pardo@uv.es

- **TECNOLOGIA, NORMALITZACIÓ I SISTEMES**

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:30 a 20:00 h (de dilluns a divendres)

Coordinació: 96 386 47 55

Consultes i atenció: 96 386 41 28; 96 398 31 19; 96 398 31 22

Adreça electrònica: cataleg@uv.es

RESPONSABLE: Ana Barbeta Márquez

- **PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI**

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres)

Coordinació: 96 386 41 99

Informació: 96 398 30 16 / 96 398 37 82

Administració 96 386 41 98

Adreça electrònica: prestamo@uv.es

RESPONSABLE: Fernanda Alcañiz Buceta

- **GESTIÓ DE RECURSOS D'INFORMACIÓ**

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres)

Coordinació 96 386 47 56

Informació 96 386 47 01

Adreça electrònica: revistas@uv.es

RESPONSABLE: María Jesús García Mateu

- **COMUNICACIÓ I FORMACIÓ**

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres)

TELÈFON: 96 386 41 27

ADREÇA ELECTRÒNICA: websib@uv.es

RESPONSABLE: Blanca Salom Carrasco

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Colom)

Línia 5 (estació: Colom)

Línies 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81

2. Arxius

- **ARXIU HISTÒRIC**

ADREÇA: Av. Blasco Ibáñez, 30 (Edifici: Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació) - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres) de 16:00 a 18:15 h (dilluns i dimecres)

Agost: tancat

TELÈFON: 96 386 45 15

FAX: 96 386 47 74

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. arxiu.historic@uv.es
2. <http://links.uv.es/auWmV3J>

RESPONSABLE: Irene Manclús Cuñat

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Facultats)

Línies 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81

- **ARXIU INTERMEDI**

ADREÇA: Av. dels Tarongers, s/n (Edifici: Biblioteca de Ciències Socials) - 46022 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

TELÈFON: 96 382 89 55 / 96 162 51 69

FAX: 96 382 89 54

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. arxiu.intermedi@uv.es
2. <http://links.uv.es/g6kyqdl>

RESPONSABLE: Cristina Barbé Furió

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línies 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

3. Biblioteques

- **BIBLIOTECA DE CIÈNCIES Eduard Boscà**

ADREÇA: C/ Dr. Moliner, 50 - 46100 Burjassot (València)

ADREÇA SALA DE FARMÀCIA: Av. Vicent Andrés Estellés, s/n - 46100 Burjassot (València)

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)

de 9:15 a 14:00 h (dissabtes, excepte la Sala de Farmàcia)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)

de 9:15 a 13:30 h (dissabtes, excepte la Sala de Farmàcia)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Direcció: 96 354 41 58 - rosario.ferre@uv.es

Administració: 96 354 41 58 - ctolosa@uv.es

Adquisicions: 96 354 45 26 - adquisiciones.ciencias@uv.es

Procés tècnic: 96 354 45 26 - proteccien@uv.es

Hemeroteca: 96 354 44 83 / 96 354 33 92 - cienrev@uv.es

Préstec:

Taulell (Sala de Farmàcia): 96 354 33 62 / 96 354 33 92 / 96 354 48 76 piciencias@uv.es

Informació bibliogràfica: 96 354 33 62 - cieninfo@uv.es

FAX: 96 354 47 98

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. <http://links.uv.es/9JnVxPK>

2. <http://links.uv.es/vwaC05i>

DIRECTORA: Rosario Ferre Sanchis

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: Vicent Andrés Estellés)

Línia 63

- **BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT Pelegrí Casanova**

ADREÇA: Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina) - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)

de 9:00 a 13:45 h (dissabtes)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Direcció: 96 398 32 79(ext. 52804) - regina.pinilla@uv.es

Administració: 96 386 41 53 (ext. 52228)

Adquisicions i Procés tècnic: 96 398 39 59 - pasalud@uv.es

Taulell Hemeroteca: 96 386 41 53 (ext. 55122)

Hemeroteca: 96 398 39 60 - hemesalud@uv.es

Taulell Préstec: 96 386 40 13

Informació bibliogràfica i Préstec: 96 398 32 79 (ext. 55122) - infosalud@uv.es

Préstec interbibliotecari : 96 386 41 53 - pisalud@uv.es

FAX: 96 386 41 74 / 96 398 39 75

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/OHOo9EW>

DIRECTORA: Regina Pinilla Pérez de Tudela

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Facultats)

Línies 9, 12, 29, 30, 70, 71, 79, 80, 81, 89

- **BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS Gregori Maians**

ADREÇA: Av. dels Tarongers, s/n - 46022 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:15 a 21:00 h (de dilluns a divendres)
de 9:00 a 14:00 h (dissabtes)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
de 9:15 a 13:30 h (dissabtes)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Direcció: 96 382 87 34 - blanca.llopis@uv.es

Administració: 96 382 87 36 - Isabel.ortiz@uv.es

Adquisicions: 96 382 51 15

Coordinació: 96 382 87 61 - adquibibsoc@uv.es

Taulell d'informació: 96 382 89 69

Hemeroteca: 96 162 51 26

Coordinació: 96 382 87 41 - revbibsoc@uv.es

Taulell Préstec: prestebibsoc@uv.es

Taulell: 96 382 87 60

Coordinació: 96 382 87 39

Informació bibliogràfica: infobibsoc@uv.es

Taulell: 96 382 89 14

Coordinació: 96 382 87 37

Procés tècnic: 96 382 87 38 - procesbibsoc@uv.es

FAX: 96 382 87 35

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/Kfvu6Zj>

DIRECTORA: Blanca Llopis Carles

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línies 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA DIPOSITÀRIA DE L'ONU (ONUBIB)**

ADREÇA: Campus dels Tarongers s/n. Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians" (2n pis, Zona Sud) - 46022 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 14:00 h (de dilluns a divendres)

TELÈFON: 96 382 87 42

FAX: 96 382 87 43

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. onubib@uv.es
2. <http://links.uv.es/dKSIn64>

RESPONSABLE: María Consuelo Pons Pons

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línia 6 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línies 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ María Moliner**

ADREÇA: C/ Ramon Llull, s/n. Campus dels Tarongers - 46021 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:30 a 20:45 h (de dilluns a divendres)

Dissabtes: tancat

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Informació i préstec: 96 386 44 88 - edubib@uv.es

Coordinació: 96 398 31 23 - silvia.giner@uv.es

Adquisicions: 96 386 44 41 - edubib@uv.es

Hemeroteca: 96 162 51 10- edubib@uv.es

Informació bibliogràfica : 96 398 31 23 - edubib@uv.es

Procés tècnic: 96 398 31 23 - edubib@uv.es

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/FxpGeQ5>

RESPONSABLE: Silvia Giner Rivelles

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línies 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA D'EXTENSIÓ D'ONTINYENT**

Fons d'Economia, de FCAFE (Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport) i de Magisteri

ADREÇA: Avinguda Compte Torrefiel, 22 - 46870 Ontinyent

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 14:00 h (de dilluns a divendres)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

TELÈFON: 96 291 74 50 / 96 291 75 30 - ontinyent@uv.es

FAX: 96 238 09 42 - ontinyent@uv.es

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/XRmtFa5>

- **BIBLIOTECA D'HUMANITATS Joan Reglà**

ADREÇA: C/ Arts Gràfiques, 13 - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:15 a 21:00 h (de dilluns a divendres)

de 9:00 a 14:00 h (dissabtes)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)

de 9:15 a 13:30 h (dissabtes)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Informació: 96 386 44 19 / 96 386 45 57 - bibhuma@uv.es

Direcció: 96 386 40 10 - isabel.soler@uv.es

Adquisicions: 96 386 44 26 - humadqui@uv.es

Hemeroteca: 96 386 47 77 - humarevistas@uv.es

Préstec: 96 386 44 95 - humaprestamo@uv.es

Informació bibliogràfica: 96 386 48 10 - humainfo@uv.es

Procés tècnic: 96 386 45 63 - humaproceso@uv.es

FAX: 96 386 45 58

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/5BNchiM>

DIRECTORA: Isabel Soler Ferrer

- **MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS**

Línia 3 (estació: Facultats)

Línies 9, 12, 29, 30, 40, 41, 79, 80, 81

- **CARTOTECA**

ADREÇA: Av. Blasco Ibáñez, 28 (Edifici Facultat de Geografia i Història, planta primera) - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

de 16:00 a 18:30 h (dimarts i dijous)

HORARI DE PRÉSTEC: de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

de 16:00 a 18:30 h (dimarts i dijous)

TELÈFON: 96 386 49 24

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. cartoteca@uv.es
2. <http://links.uv.es/JHoXt9I>

RESPONSABLE: José Rueda Murria

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Facultats)

Línies 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81

- **BIBLIOTECA DE PSICOLOGIA I ESPORT Joan Lluís Vives**

ADREÇA: Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)

Dissabtes: tancat

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)

Direcció: 96 386 45 34 - psicoesp@uv.es

Adquisicions: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Administració: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Subministrament d'articles: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Hemeroteca: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Informació: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Procés tècnic: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Formació d'usuaris: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Taulell d'informació: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

Préstec: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

Reserva de sales: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/oyBiCk6>

RESPONSABLE: Juan Carlos Palancas Castañón

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Facultats)

Línies 9, 12, 29, 31, 71, 79, 81, 89

- **BIBLIOTECA HISTORICOMÈDICA Vicent Peset Llorca**

ADREÇA: Palau de Cerveró - Plaça Cisneros, 4 - 46003 València

HORARI D'OBERTURA DE LA SALA DE LECTURA: de 8:00 a 20:00 h (de dilluns a divendres)

HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I PRÉSTEC: de 8:30 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

Vesprades: de 16:00 a 18:30 h (dilluns i dimarts)

de 15:00 a 20:00 h (dimecres)

HORARIS ESPECIALS (en períodes d'exàmens i de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Adquisicions: 96 392 62 63 - bibhismed@uv.es

Procés tècnic: 96 392 62 63 - bibhismed@uv.es

Préstec: 96 392 63 20 - bibhismed@uv.es

Hemeroteca: 96 392 63 20 - bibhismed@uv.es

FAX: 96 391 96 91

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/OGk2OJK>

RESPONSABLE: José Enrique Ucedo Vela

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línies 1, 5, 6, 8, 11, 16, 26, 28, 29, 36, 80, 95

- **BIBLIOTECA DEL JARDÍ BOTÀNIC José Pizcueta**

ADREÇA: C/ Quart, 80 (Jardí Botànic, planta segona) - 46008 València

HORARI D'ATENCIÓ: de 8:30 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

de 16:00 a 19:00 h (dilluns i dimecres)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 14:30 h (de dilluns a divendres)

de 16:00 a 19:00 h (dilluns i dimecres)

HORARIS ESPECIALS (en períodes de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Taulell: 96 315 68 07 - bibjardi@uv.es

Direcció: 96 315 68 38

FAX (DEL CENTRE): 96 315 68 26

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/n011824>

RESPONSABLE: Maria Josep Borràs Lorente

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 1 (estació: Túria)

Línies 3 i 5 (estació: Àngel Guimerà)

Línies 1, 2, 5, 7, 60, 61, 62, 63, 73, 79, 80, 81, 95

- **BIBLIOTECA HISTÒRICA**

ADREÇA: C/ Universitat, 2 - C/ la Nau, 2 - 46003 València

HORARI D'ATENCIÓ:

- Sala d'investigadors Pérez Bayer:
 - de 9:00 a 14:00 h i de 15:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
 - de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)
- Sala Thesaurus (espai per al treball en grup i ordinadors per a la consulta de recursos electrònics):
 - de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
 - de 9:30 a 20:00 h (dissabtes)
 - de 9:30 a 13:45 (diumenges i festius)

HORARI DE PRÉSTEC: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres), de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

HORARIS ESPECIALS (en períodes de vacances):

Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

Direcció 96 386 45 59 bibhistorica@uv.es

Adquisicions 96 386 45 56

Hemeroteca 96 386 41 18

Préstec

Procés tècnic

Informació bibliogràfica

Sala Pérez Bayer i taulell (planta baixa) 96 386 40 74 / 96 385 12 13

FAX: 96 398 34 54

ADREÇA ELECTRÒNICA: <http://links.uv.es/yk6KQxz>

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 3 (estació: Colón)

Línia 5 (estació: Colón)

Línies 4, 6, 8, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81

- **BIBLIOTECA DIPÒSIT**

ADREÇA: Av. dels Tarongers, s/n (edifici Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians) - 46022
València

HORARI: de 8:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres. NO hi ha atenció directa)

- ACCÉS AL FONDS: per accedir als fons, els usuaris han de:
 - Sol·licitar-los als taulells de préstec de les altres biblioteques, on s'envien per a consultar-los
 - Sol·licitar-los fent una reserva a l'OPAC: <http://trobes.uv.es>

TELÈFON: 96 382 89 56

FAX: 96 382 87 48

ADREÇA ELECTRÒNICA:

1. bibdepo@uv.es
2. <http://links.uv.es/Paeca4O>

MITJANS DE TRANSPORT PÚBLICS

Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línia 6 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

Línies 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

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 març de 2015 i estarà vigent fins al març de 2019, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

València, març de 2015