



CARTA DE SERVEIS

**Servei de Biblioteques i
Documentació [SBD]**



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Índex

Missió — 5

Serveis, compromisos i indicadors — 6

Drets de les persones usuàries — 11

Deures de les persones usuàries — 11

Legislació aplicable — 13

Formes de participació i col·laboració — 15

Mesures d'esmena — 16

Vigència — 16

Localització — 17

Horari d'atenció — 17

Mitjans de transport públics — 17

CARTA DE SERVEIS

Servei de Biblioteques i
Documentació



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 l'accés a aquest i la seua 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 l'accés a la bibliografia bàsica recomanada per als estudiants, sempre que es trobe a la venda, així com l'accés als recursos necessaris per a la investigació.

Indicador 1 Índex de satisfacció dels estudiants sobre la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professorat.

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

Préstec

Servei 2 Donar a la comunitat universitària un servei de préstec en totes les seues formes (general, interbibliotecari, intercampus, al despatx, Buval...) d'acord amb la normativa vigent.

Compromís 2 Realitzar el préstec de la col·lecció de manera satisfactòria per a la persona usuària.

Indicador 3 Índex de satisfacció dels estudiants amb el servei de préstec.

Indicador 4 Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec.

Formació

Servei 3 Oferir a la comunitat universitària activitats i materials formatius sobre els recursos i serveis de les biblioteques i sobre les competències digitals, de manera presencial i virtual.

Compromís 3 Oferir als estudiants activitats formatives sobre la utilització de la biblioteca i els seus recursos de manera que satisfaga les seues necessitats d'informació.

Indicador 5 Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb la formació (presencial/virtual) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació.

Atenció a les persones usuàries

Servei 4 Atendre les qüestions plantejades per qualsevol persona usuària sobre el funcionament dels serveis de la biblioteca de manera presencial, telefònica i virtual (La Biblioteca Respon, XatUV, correu electrònic, xarxes socials...).

Compromís 4 Atendre de manera correcta i professional totes les persones usuàries.

Indicador 6 Índex de satisfacció dels estudiants en relació amb l'atenció i el tracte del personal de biblioteca.

Indicador 7 Índex de satisfacció del PDI en relació amb l'atenció i el tracte del personal de biblioteca.

Espais, equipaments i horaris

Servei 5 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, wifi, préstec de portàtils...) d'acord amb els recursos disponibles.

Compromís 5 Oferir en cada biblioteca espais adequats per a l'estudi individual, el treball en grup i la formació d'usuaris.

Indicador 8 Índex de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels espais per a l'estudi i l'aprenentatge.

Servei 6 Oferir un horari habitual de 12 hores, de dilluns a divendres en període lectiu, amb l'excepció de la Biblioteca del Jardí Botànic, la Biblioteca Historicomèdica i la Biblioteca Campus d'Ontinyent. A més, la Biblioteca d'Humanitats obrirà els caps de setmana de l'octubre al juny.

Compromís 6 Publicar en la web de l'SBD els horaris extraordinaris en períodes d'exàmens amb 10 dies d'antelació.

Indicador 9 Grau de compliment de la publicació en la web de l'horari extraordinari amb 10 dies d'antelació.

Serveis des de la web

Servei 7 Proporcionar a la comunitat universitària serveis des de la web de l'SBD:

- *Accés únic a la col·lecció bibliogràfica utilitzant Trobes.*
 - *Suggeriments i sol·licituds de compra de llibres.*
 - *Reserves de llibres.*
 - *Renovacions de préstec.*
 - *Sol·licituds de préstec interbibliotecari i intercampus.*
 - *Consultes al personal sobre la Biblioteca, els seus fons i els seus serveis (la Biblioteca respon).*
 - *Accés a la bibliografia per assignatures.*
 - *Sol·licituds d'articles en PDF de revistes impreses de la col·lecció de la Universitat de València amb finalitat d'investigació.*
 - *Sol·licituds de sessions de formació i accés als materials autoformatius.*
 - *Sol·licituds de digitalització de documents del fons antic per a incloure'ls en la biblioteca digital SOMNI.*
-

Compromís 7 Proporcionar serveis de les biblioteques en línia de manera fàcil i amigable.

Indicador 10 Índex de satisfacció dels estudiants sobre els serveis que es poden usar des de la web.

Indicador 11 Índex de satisfacció del PDI sobre el funcionament dels serveis que es poden usar des de la web.

Difusió del fons patrimonial

Servei 8 Difondre el patrimoni bibliogràfic propi de la UV a la societat, mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

Compromís 8 Incrementar un mínim de 100 documents anuals la biblioteca digital SOMNI, incloent-hi totes les sol·licituds de les persones usuàries per a la digitalització de documents que no tinguin drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeti.

Indicador 12 Nombre anual de documents incorporats a SOMNI.

Repositori institucional

Servei 9 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 9 Incrementar un mínim de 3.000 documents anuals el contingut de RODERIC.

Indicador 13 Nombre anual de documents incorporats en RODERIC.

Atenció a persones amb discapacitat

Servei 10 Oferir espais bibliotecaris accessibles, serveis personalitzats, condicions de préstec especials i equipaments adaptats a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat per garantir la igualtat d'oportunitats.

Compromís 10 Mantenir actualitzada la informació relativa a les persones amb discapacitat en la secció d'accessibilitat a la web de l'SBD.

Indicador 14 Grau de compliment de la revisió trimestral de la secció d'Accessibilitat en la web de l'SBD.

Suport a la investigació i a l'edició científica

Servei 11 Proveir de serveis de suport el personal investigador de la UV.

- *Donar suport a la gestió de les bibliografies personals: gestors bibliogràfics, normativa internacional de citació...*
- *Subministrar articles en PDF de revistes impreses de la col·lecció de la Universitat de València.*
- *Orientar per a la publicació i difusió.*
- *Participar en el projecte cooperatiu DIALNET (buidatge de revistes, capítols d'obres col·lectives i congressos, citacions i revisió de perfils).*
- *Assessorar en els processos d'acreditació i avaluació.*
- *Elaborar informes bibliomètrics.*
- *Elaborar informes d'avaluació de la investigació.*
- *Elaborar i mantindre eines per a l'elecció de revistes.*
- *Manteniment del portal d'investigació.*
- *Gestionar ajudes per a la publicació en obert.*

Compromís 11 Atendre el 100% de les sol·licituds d'informes d'anàlisi de les publicacions per a sexennis en el termini establert per l'SBD.

Indicador 15 Percentatge d'informes de sexennis elaborats.

Servei 12 Prestar serveis de suport a l'edició científica al personal investigador 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 dels articles de revistes de la UV publicats mitjançant OJS.*
- *Orientar els editors sobre la manera de 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 12 Incrementar el nombre d'articles publicats mitjançant OJS.

Indicador 16 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 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, 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 presta 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 actualitzats 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 establides 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 derive de la normativa vigent.

Deures de les persones usuàries

Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el Servei de Biblioteques i Documentació tenen els deures indicats en l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques i, en particular:

- 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 i usuàries.
- 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 furtus.
- 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), (...@ext.uv.es), (@uv.es).
- Qualsevol altre deure que derive de la normativa vigent.

Legislació aplicable

Normativa general

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei orgànica 2/2023, de 22 de març del Sistema Universitari.
- Estatuts de la Universitat de València, aprovats per Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana i modificats per Decret 45/2013, de 28 de març.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol.
- 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.
- Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià.

- Llei 3/2005, de 15 de juny, de la Generalitat, d'arxius.
- Decret 50/2018, de 27 d'abril, del Consell, pel qual es regula la gestió documental, l'organització i el funcionament dels arxius de la Generalitat.
- Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

Normativa específica

- Reglament de règim intern del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (Consell de Govern, 6 d'octubre de 2020).
- Normes de préstec a domicili per a totes les biblioteques de la Universitat de València (Consell de Govern, 13 de desembre de 2021).
- Normes de préstec d'obres de fons antic per a exposicions (Consell de Govern, 4 de març de 2003. ACGUV 34/2003).
- 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).
- Article 38 "Adquisició del fons bibliogràfic per les unitats de gestió" del Reglament d'execució pressupostària de la Universitat de València.
- Procediment per a la creació i funcionament de grups de treball.
- Pla Estratègic de la Universitat de València.
- Pla estratègic de Rebiun.

Formes de participació i col·laboració

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

- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la unitat.
- Formular qualsevol suggeriment que ens ajude a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.

Les queixes i els suggeriments rebuts a la unitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

Vies de comunicació

 **Atenció telefònica:** 96 398 31 40

 **Atenció postal:** C/ de la Universitat, 2. 46003 València

 **Fax:** 963864833

 **Adreça electrònica:** biblioteca@uv.es

 **Atenció personal:** Atenció personal: Horaris disponibles a la web de l'SBD. Atenció virtual: 24 hores. La Biblioteca respon (<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/ajuda/biblioteca-respon/contactar-1285867215066.html>).

 **Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions:** <http://www.uv.es/bustia>

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

Mesures d'esmena

Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els compromisos que es declaren en la Carta de Serveis poden formular les seues queixes mitjançant La Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registre General de la Universitat de València.

En cas d'incompliment, el responsable de la carta informarà la persona usuària de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i de les mesures adoptades. L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta carta no donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

Vigència

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Carlos Hermenegildo Caudevilla, Vicerectorat d'Investigació.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 01/01/2024, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible en la web de la unitat: <http://biblioteca.uv.es/>

Localització

Adreça: C/ de la Universitat, 2
46003 València
Telèfon: 96 398 31 40
Adreça electrònica: biblioteca@uv.es
Web: <http://biblioteca.uv.es/>

Horari d'atenció

- Atenció personal: Horaris disponibles a la web de l'SBD

- Atenció virtual: 24 hores. La Biblioteca respon (<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/ajuda/biblioteca-respon/contactar-1285867215066.html>).

Mitjans de transport públics

Autobusos: <https://geoportal.emtvalencia.es/visor?lang=es>

Valenbisi: <https://www.valenbisi.es/ca/mapping>

Metro: <https://www.metrovalencia.es/ca/consulta-horaris-i-planificador/>



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA