

CARTA DE SERVEIS

El propòsit del document és difondre l'impacte dels serveis oferts en la Carta de Serveis del Servei de Biblioteques i Documentació en relació amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible, el Mapa de processos de l'SBD i els grups d'interès a qui van dirigits.

1. Col·lecció bibliogràfica



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 4.C
Millorar la qualificació de docents.



Meta 9.C
Augment de l'accés a les TIC i Internet



Meta 10.3 Garantir la igualtat d'oportunitats



Meta 12.7
Adquisicions públiques sostenibles



Meta 16.10
Accés a informació i llibertats fonamentals.

Mapa de processos: Procés: PR-01 Gestió de la col·lecció – Subprocessos PR-01.01 i PR-01.02

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.

Grups d'interès: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat

2. Préstec



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 12.7
Adquisicions públiques sostenibles

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocessos PR-03.01 i PR-03.02

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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Partners - Societat

3. Formació



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 4.4
Augment de les competències per accedir a la feina



Meta 4.7
Fomentar l'educació global per al desenvolupament sostenible.



Meta 9.C
Augment de l'accés a les TIC i Internet

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocessos PR-03.03 i PR-03.04

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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS – Partners

4. Atenció a les persones usuàries



Meta 5.1
Posar fi a la discriminació.



Meta 5.2
Eliminar totes les formes de violència de gènere.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocessos PR-03.06 i PR-03.07

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,...)

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat

5. Espais, equipaments i horaris



Meta 5.A
Assegurar la igualtat de drets als recursos econòmics.



Meta 5.B
Millorar l'ús de tecnologia i TIC



Meta 9.C
Augment de l'accés a TIC i Internet.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocessos PR-03.05 i PR.03.14

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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat



Meta 5.A
Assegurar la igualtat de drets als recursos econòmics.



Meta 5.B
Millorar l'ús de tecnologia i TIC



Meta 9.C
Augment de l'accés a TIC i Internet.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocés PR-03.14

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 des d'octubre a juny.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat

6. Serveis des de la web



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 9.C
Augment de l'accés a TIC i Internet.



Meta 16.10
Accés a informació i llibertats fonamentals.

Mapa de processos: Procés: PR-02 Sistemes de gestió. Subprocés PR-02.06

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 de compra de llibres.
- 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 recomanada.
- 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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat

7. Difusió del fons patrimonial



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 9.B
Desenvolupament de la tecnologia, investigació i innovació.



Meta 11.4
Protecció del patrimoni cultural i natural.



Meta 12.7
Adquisicions públiques sostenibles.

Mapa de processos: Procés: PR-01 Gestió de la col·lecció – Subprocés : PR.01.05

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

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat - Partners

8. Repositori institucional



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 9.5
Augment de la investigació científica, capacitat tecnològica.



Meta 9.B
Desenvolupament de la tecnologia, investigació i innovació.



Meta 16.10
Accés a informació i llibertats fonamentals.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocés PR-03.11

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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS - Societat

9. Atenció a persones amb discapacitat



Meta 4.3
Assegurar l'accés igualitari a la formació superior.



Meta 4.5
Eliminació Disparitat de gènere i col·lectius vulnerables.



Meta 10.3
Garantir la igualtat d'oportunitats

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocessos PR-03.06 i PR-03.07

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.

Grups d'interés: Estudiants - PDI - PTGAS – Societat

10. Suport a la investigació i a l'edició científica



Meta 4.C
Millorar la qualificació de docents.



Meta 9.B
Desenvolupament de la tecnologia, investigació i innovació.



Meta 9.5
Augment de la investigació científica, capacitat tecnològica.



Meta 16.10
Accés a informació i llibertats fonamentals.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocés PR-03.12

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

- Donar suport per 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 de les publicacions científiques per a sexennis.
- 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.

Grups d'interés: PDI



Meta 4.C Millorar la qualificació de docents.



Meta 9.B Desenvolupament de la tecnologia, investigació i innovació.



Meta 9.5 Augment de la investigació científica, capacitat tecnològica.



Meta 16.10 Accés a informació i llibertats fonamentals.

Mapa de processos: Procés: PR-03 Suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació – Subprocés PR-03.12

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.

Grups d'interés: PDI