

**Horario de apertura habitual:**  
**12 horas, de lunes a viernes.**

**En periodos de exámenes: horarios de 24h y fines de semana para la comunidad universitaria.**

**Más información: consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es>).**

#### Otros Centros

**Archivo Histórico:** Avda. Blasco Ibáñez, 30 (Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación). 46010 València - [arxiu.historic@uv.es](mailto:arxiu.historic@uv.es) - 96 386 45 15

**Archivo Intermedio:** Avda. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciencias Sociales Gregori Maians). 46022 València - [arxiu.intermedi@uv.es](mailto:arxiu.intermedi@uv.es) - 96 382 89 55

**B. Históricomédica Vicent Peset Llorca:** Palau de Cerveró - Plaza Cisneros, 4. 46003 València - [bibhismed@uv.es](mailto:bibhismed@uv.es) - 96 392 62 63

**B. del Jardín Botánico José Pizcueta:** C/ Quart, 80 (Jardín Botánico, planta segunda). 46008 València - [bibjardi@uv.es](mailto:bibjardi@uv.es) - 96 315 68 07

**B. Histórica:** C/ Universitat, 2 (Edificio La Nau). 46003 València - [bibhistorica@uv.es](mailto:bibhistorica@uv.es) - 96 162 55 86

**B. Depósito:** Avda. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciencias Sociales Gregori Maians). 46022 València - [bibdepo@uv.es](mailto:bibdepo@uv.es) - 96 382 87 48

**Sala Thesaurus** (Edificio La Nau): de 8:30 a 21:00 h (de lunes a sábado) - de 9:30 a 13:45 h (domingos y festivos).

#### Maneras de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias del Servei de Biblioteques y Documentació pueden:

- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.
- Formular sugerencias que nos ayuden a mejorar.
- Plantear quejas y reclamaciones cuando los servicios ofrecidos no resulten satisfactorios.
- Recibir atención en cuanto a las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les plantee en relación con los servicios que presta el SBD.

Las vías de comunicación abiertas son:

@ E-mail: [biblioteca@uv.es](mailto:biblioteca@uv.es)

📞 Teléfono: (+34) 96 398 31 40  
Fax: (+34) 96 386 48 33

✉ Atención postal: c/ Universitat, 2 - 46003 València

👤 Atención personal: en los mostradores de las bibliotecas y en las oficinas de las secciones centrales.

⚠ Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:  
<https://www.uv.es/bustia>

💬 Podéis participar en las encuestas de opinión y satisfacción que cada curso académico envía el SBD

#### Compromisos asociados

1. Contestación a quejas y sugerencias antes de 30 días naturales.
2. Contestación a sugerencias: nos comprometemos a informar a las personas que formulen sugerencias de los efectos que éstas puedan tener en la mejora de la prestación de los servicios que ofrecemos.

#### Vigencia

La vigencia de esta Carta es de cuatro años, contados desde el día siguiente a su aprobación, a menos que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Podéis encontrar la versión íntegra en: <http://biblioteca.uv.es>

Valencia, 23 de julio de 2019



# CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Bibliotecas y Documentación (SBD)



VNIVERSITAT VALÈNCIA

#### SBD. Dirección y Secciones Centrales

C/ Universitat, 2 (Edificio La Nau). 46003 València

#### Campus Blasco Ibáñez

**B. de Ciencias de la Salud Pelegrí Casanova:** Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina). 46010 València - [infosalud@uv.es](mailto:infosalud@uv.es) - 96 386 40 13

**B. de Humanidades Joan Reglà:** C/ Artes Gráficas, 13. 46010 València - [humainfo@uv.es](mailto:humainfo@uv.es) - 96 386 45 58

**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

**B. de Psicología y Deporte Joan Lluís Vives:** Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 València - [psicoesp@uv.es](mailto:psicoesp@uv.es) - 96 386 49 55

#### Campus de Burjassot

**B. de Ciencias Eduard Boscà:** C/ Dr. Moliner, 50. 46100 Burjassot (València) - [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es) - 96 354 33 92

**Sala de Farmacia:** Av. Vicent Andrés Estellés, s/n. 46100 Burjassot (València) - 96 354 48 76

#### Campus dels Tarongers

**B. de Ciencias Sociales Gregori Maians:** Av. dels Tarongers, s/n. 46022 València - [infobibsoc@uv.es](mailto:infobibsoc@uv.es) - 96 382 89 69

**B. Dipositaria de la ONU (ONUBIB):** Campus dels Tarongers s/n. Biblioteca de Ciències Sociales Gregori Maians (2º piso, zona sur). 46022 València - [onubib@uv.es](mailto:onubib@uv.es) - 96 382 87 42

**B. de Educación María Moliner:** C/ Ramón Lluch, s/n. Campus dels Tarongers. 46021 València - [edubib@uv.es](mailto:edubib@uv.es) - 96 386 44 88

#### Campus de Ontinyent

**B. Campus de Ontinyent:** Av/ del Conde de Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent - [ontinyent@uv.es](mailto:ontinyent@uv.es) - 96 291 75 31

## Misión

La Biblioteca de la Universitat de València es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura, formado por un equipo profesional comprometido con la mejora continua de sus servicios.

Tiene por misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universitat, facilitar el acceso al mismo y su difusión, y colaborar en el proceso de creación y transferencia del conocimiento. Los servicios que presta tienen por finalidad contribuir a la consecución de los objetivos de la institución y van dirigidos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

## Servicios prestados

### Colección bibliográfica

**S1.** Ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general una colección de recursos de información adecuada a las necesidades de la docencia, el aprendizaje y la investigación.

**S2.** Dar a los miembros de la comunidad universitaria acceso a la colección de recursos de información mediante el buscador Trobes+ y el catálogo Trobes.

### Préstamo

**S3.** Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo (incluyendo el préstamo intercampus para PDI, PAS y estudiantes con discapacidad) y suministrar los documentos que no se encuentren en la colección de la Biblioteca de la Universitat de València (préstamo interbibliotecario para cualquier persona que lo solicite), de acuerdo con la normativa vigente.

### Formación

**S4.** Ofrecer a nuestros estudiantes actividades formativas sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias informacionales e informáticas, CI2 (búsqueda, selección, evaluación y uso), de manera presencial y virtual, así como facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.

### Atención a las personas usuarias

**S5.** Atender, orientar y resolver las cuestiones y las dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la Biblioteca y sobre los recursos de información bibliográfica, planteadas por cualquier persona usuaria. Se podrá realizar de manera presencial, telefónica y virtual (la Biblioteca responde, correo electrónico, redes sociales).

### Espacios, equipamientos y horarios

**S6.** Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio individual y para el trabajo en grupo con los equipamientos adecuados (ordenadores, acceso a Internet, Wi-Fi, préstamo de portátiles, etc.) de acuerdo con los recursos disponibles.

**S7.** Ofrecer un horario habitual de 12 horas, de lunes a viernes en período lectivo, con la excepción de la Biblioteca del Jardín Botánico, la Biblioteca Historicomédica y la Biblioteca Campus de Ontinyent.

### Servicios desde la web

**S8.** Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD:

- Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes+
- Acceso a los recursos electrónicos suscritos por el SBD desde cualquier ordenador de la red de la UV y para los miembros de la comunidad universitaria, también desde fuera mediante red privada virtual (VPN)
- Sugerencias de compra de libros (desiderata)
- Reservas de libros
- Renovaciones de préstamo
- Solicitudes de préstamo interbibliotecario e interampus
- Incidencias de préstamo
- Consultas al personal bibliotecario sobre la Biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde)
- Acceso a la bibliografía recomendada
- Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València (con finalidad de investigación)
- Solicitudes de sesiones de formación
- Acceso a los materiales autoformativos
- Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para incluirlos en la biblioteca digital SOMNI

### Difusión del fondo patrimonial

**S9.** Difundir el patrimonio bibliográfico propio de la UV a la sociedad, mediante la biblioteca digital SOMNI, de acuerdo con la legislación vigente.

### Repositorio institucional

**S10.** Recoger, preservar y hacer visibles los documentos digitales científicos, institucionales o docentes generados por los miembros de la comunidad universitaria mediante el repositorio RODERIC, para el beneficio de la sociedad.

### Atención a personas con discapacidad

**S11.** Ofrecer espacios bibliotecarios accesibles, servicios personalizados, condiciones de préstamo especiales y equipamientos adaptados a las necesidades específicas de las personas con discapacidad para garantizar la igualdad de oportunidades.

### Apoyo a la investigación y a la edición científica

- Proporcionar servicios de apoyo al personal investigador de la UV.
  - Dar apoyo para la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación, etc.
  - Solicitudes de artículos en pdf de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València
  - Orientar sobre la publicación y difusión de los trabajos de investigación
  - Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos)
  - Orientar en los procesos de acreditación y evaluación
- S13.** Prestar servicios de apoyo a la edición científica al personal investigador de la UV.

- Dar apoyo para la edición electrónica de revistas científicas de la UV mediante el sistema OJS (Open Journal System)
- Informar a los editores de la UV sobre el identificador ISSN
- Gestionar la asignación de DOI en la UV
- Orientar a los editores sobre como difundir una revista electrónica
- Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.

## Compromisos

### Colección bibliográfica

- C1.** Garantizar la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta.
- C2.** Garantizar la suscripción de los recursos bibliográficos necesarios para la investigación.
- C3.** Ofrecer a la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda (Trobes+) que permita de manera fácil consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, y la colección del fondo patrimonial de la UV.

### Préstamo

- C4.** Realizar el préstamo de la colección de manera ágil y eficaz, mediante el personal de las bibliotecas o las máquinas de autopréstamo disponibles en las salas de lectura.
- C5.** Atender las solicitudes de préstamo intercampus y interbibliotecario con eficacia y diligencia para proporcionar un servicio adecuado.

### Formación

**C6.** Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de manera que satisfaga sus necesidades de información.

### Atención a las personas usuarias

**C7.** Atender de manera correcta y profesional a todas las personas usuarias manteniendo o aumentando el índice de satisfacción obtenido en las encuestas en relación con la atención y el tracto del personal de biblioteca.

### Espacios, equipamientos y horarios

- C8.** Garantizar un número de ordenadores fijos para la consulta y portátiles para préstamo a la disposición de las personas usuarias que cumpla la ratio de 1,5 ordenadores por cada 100 estudiantes matriculados en la UV.
- C9.** Ofrecer en cada biblioteca espacios adecuados para el estudio individual, el trabajo en grupo y la formación de usuarios.
- C10.** Garantizar horarios extraordinarios en cada campus, en períodos de exámenes e informar con tiempo.

### Servicios desde la web

**C11.** Proporcionar servicios de las bibliotecas en línea de manera fácil y amigable.

### Difusión del fondo patrimonial

**C12.** Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales la biblioteca digital SOMNI, incluyendo todas las solicitudes de las personas usuarias para la digitalización de documentos que no tengan derechos de autor vigentes y cuyo estado de conservación lo permita.

### Repositorio institucional

- C13.** Incrementar un mínimo de 3.000 documentos anuales el contenido de RODERIC.
- C14.** Ofrecer un perfil de investigador personalizado en RODERIC a todo el personal investigador de la UV que tenga más de 10 documentos depositados en el repositorio.

### Atención a personas con discapacidad

**C15.** Garantizar que en cada campus haya al menos una biblioteca con equipamientos adaptados (ej.: atriles, lupas, bucles magnéticos, etc.).

### Apoyo a la investigación y a la edición científica

**C16.** Proporcionar a los investigadores de la UV servicios especializados que respondan a sus necesidades.

**C17.** Suministrar por correo electrónico artículos digitalizados de la colección impresa con finalidad de investigación, de acuerdo con la legislación vigente, en un plazo máximo de dos días lectivos.

**C18.** Mantener la colaboración con el proyecto DIALNET.

**C19.** Incrementar el número de artículos publicados mediante OJS (Open Journal System).

## Indicadores

- Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesorado.
- Índice de satisfacción del PDI sobre la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de la investigación.
- Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+.
- Índice de satisfacción del PDI respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+.
- Índice de satisfacción de los estudiantes con el servicio de préstamo.
- Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.
- Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario.
- Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo intercampus.
- Índice de satisfacción de los estudiantes con la formación (presencial/ en línea) sobre la biblioteca, sus servicios y los recursos de información.
- Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 en relación con el total de estudiantes de grado.
- Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la atención y el trato del personal de biblioteca.
- Índice de satisfacción del PDI en relación con la atención y el trato del personal de biblioteca.
- Ratio de ordenadores fijos y portátiles a la disposición de las personas usuarias en relación con el número de estudiantes matriculados.
- Índice de satisfacción de los estudiantes con la adecuación de los espacios para el estudio y el aprendizaje.
- Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la adecuación del horario de la Biblioteca.
- Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que se pueden usar desde la web.
- Índice de satisfacción del PDI sobre el funcionamiento de los servicios que se pueden usar desde la web.
- Número anual de documentos incorporados en SOMNI durante el año.
- Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.
- Número de perfiles de investigador elaborados anualmente.
- Número total de equipamientos adaptados en las bibliotecas.
- Índice de satisfacción del PDI sobre el servicio de apoyo a la investigación.
- Índice de satisfacción del PDI sobre el suministro de artículos en pdf.
- Grado de cumplimiento de la colaboración entre el SBD y el proyecto Dialnet.
- Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.