

Horari d'obertura habitual:
12 hores, de dilluns a divendres.

En períodes d'exàmens: horaris de 24h i caps de setmana per a la comunitat universitària.

Més informació: consultar en la pàgina web (<http://biblioteca.uv.es>).

Altres Centres

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

Arxiu Intermedi: av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians). 46022 València
arxiu.intermedi@uv.es - 96 382 89 55

B. Historicomèdica Vicent Peset Llorca: Palau de Cerveró - Plaza Cisneros, 4. 46003 València - bibhismed@uv.es
96 392 62 63

B. del Jardí Botànic José Pizcueta: c/ de Quart, 80 (Jardí Botànic, planta segona). 46008 València - bibjardi@uv.es - 96 315 68 07

B. Històrica: c/ de la Universitat, 2 (Edifici La Nau). 46003 València - bihistorica@uv.es - 96 162 55 86

Sala Thesaurus (Edifici La Nau): de 8:30 a 21:00 h (de dilluns a dissabte) - de 9:30 a 13:45 h (diumenges i festius).

B. Dipòsit: av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians). 46022 València - bibdepo@uv.es - 96 382 87 48

Maneres de participació i col·laboració

Per a col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i les usuàries del Servei de Biblioteques i Documentació poden:

- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte als serveis que ofereix la biblioteca.
- Formular suggeriments que ens ajuden a millorar.
- Plantejar queixes i reclamacions si els serveis oferits no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantege en relació amb els serveis que presta el SBD.

Les vies de comunicació obertes són:

@ E-mail: biblioteca@uv.es

☎ Telèfon: (+34) 96 398 31 40
Fax: (+34) 96 386 48 33

✉ Atenció postal: c/ de la Universitat, 2 - 46003 València

👤 Atenció personal: als taulells de les biblioteques i en les oficines de les seccions centrals.

⚠ Bústia de queixes, suggeriments i felicitacions:
<https://www.uv.es/bustia>

🗨 Encuestas: podeu participar en les enquestes d'opinió i satisfacció que cada curs acadèmic envia el SBD.

Compromisos associats

- 1.Resposta a queixes i suggeriments abans de 30 dies naturals.
- 2.Resposta a suggeriments: ens comprometem a informar les persones que formulen suggeriments dels efectes que aquestes puguen tindre en la millora de la prestació dels serveis que oferim.

Vigència

La vigència d'aquesta Carta és de quatre anys, comptadors des de l'endemà de la seua aprovació, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Podeu trobar la versió íntegra en: <http://biblioteca.uv.es>

València, 23 de juliol de 2019



CARTA DE SERVEIS

Servei de Biblioteques i Documentació
(SBD)



VNIVERSITAT VALÈNCIA

Localització i horari d'atenció

SBD. Direcció i Seccions Centrals

C/ de la Universitat, 2 (Edifici La Nau). 46003 València - biblioteca@uv.es
96 398 31 40

Campus Blasco Ibáñez

B. de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova: av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina). 46010 València
infosalud@uv.es - 96 386 40 13

B. de Humanitats Joan Reglà: c/ de les Arts Gràfiques, 13. 46010 València - humainfo@uv.es - 96 386 45 58

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

B. de Psicologia i Esport Joan Lluís Vives: av. de Blasco Ibáñez, 21. 46010 València - psicoesp@uv.es - 96 386 49 55

Campus de Burjassot

B. de Ciències Eduard Boscà: c/ del Dr. Moliner, 50. 46100 Burjassot (València) - cieninfo@uv.es - 96 354 33 92

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

Campus dels Tarongers

B. de Ciències Socials Gregori Maians: av. dels Tarongers, s/n. 46022 València - infobibsoc@uv.es - 96 382 89 69

B. Dipositària de l'ONU (ONUBIB): av. dels Tarongers, s/n. 46022 València. Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians (2a planta, zona sud) - onubib@uv.es - 96 382 87 42

B. d'Educació Maria Moliner: c/ de Ramón Lluch, s/n. Campus dels Tarongers. 46021 València - edubib@uv.es - 96 386 44 88

Campus de Ontinyent

B. Campus de Ontinyent: av. del Comte de Torrefiel, 22. 46870 Ontinyent - ontinyent@uv.es - 96 291 75 31

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.

Accés i serveis

Serveis prestats

Col·lecció bibliogràfica

S1. 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.

S2. Donar als membres de la comunitat universitària accés a la col·lecció de recursos d'informació mitjançant el cercador Trobes+ i el catàleg Trobes.

Préstec

S3. Donar a la comunitat universitària un servei de préstec (incloent-hi l'intercampus per a PDI, PAS i estudiants amb discapacitat) i subministrar els documents que no es troben en la col·lecció de la Biblioteca de la Universitat de València (préstec interbibliotecari per a qualsevol persona que ho sol·licite), d'acord amb la normativa vigent.

Formació

S4. 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

S5. Atendre, orientar i resoldre les qüestions i els dubtes sobre el funcionament dels serveis de la Biblioteca i sobre els recursos d'informació bibliogràfica, plantejats per qualsevol persona usuària. Es pot fer de manera presencial, telefònica i virtual (la Biblioteca respon, correu electrònic, xarxes socials).

Espais, equipaments i horaris

S6. 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, etc.) d'acord amb els recursos disponibles.

S7. Oferir un horari habitual de 12 hores, del dilluns al divendres en període lectiu, amb l'excepció de la Biblioteca del Jardí Botànic, la Biblioteca Historicomèdica i la Biblioteca Campus d'Ontinyent.

Serveis des de la web

S8. Proporcionar a la comunitat universitària serveis des de la web de l'SBD:

- Accés únic a la col·lecció bibliogràfica utilitzant Trobes+
- Accés als recursos electrònics subscrits per l'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, els 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

S9. Difondre el patrimoni bibliogràfic propi de la UV a la societat, mitjançant la biblioteca digital SOMNI, d'acord amb la legislació vigent.

Repositori institucional

S10. 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 discapacitat

S11. 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.

Suport a la investigació i a l'edició científica

S12. Proveir de serveis de suport el personal investigador de la UV.

- Donar suport per a la gestió de les bibliografies personals: gestors bibliogràfics, normativa internacional de citació, etc.
- 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

S13. 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 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

Col·lecció bibliogràfica

C1. Garantir la disponibilitat de la bibliografia bàsica recomanada inclosa en les guies docents, sempre que es trobe a la venda. [S1]

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

C3. Oferir a la comunitat universitària una finestra única de cerca (Trobes+) que permeta de manera fàcil consultar els recursos bibliogràfics impresos i electrònics de l'SBD, com també la col·lecció del fons patrimonial de la UV.

Préstec

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

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.

Atenció a les persones usuàries

C7. 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 el tracte del personal de biblioteca.

Espais, equipaments i horaris

C8. 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.

C9. Oferir en cada biblioteca espais adequats per a l'estudi individual, el treball en grup i la formació d'usuaris.

C10. Garantir horaris extraordinaris en cada campus, en períodes d'exàmens i informar-ne amb temps.

Serveis des de la web

C11. Proporcionar serveis de les biblioteques en línia de manera fàcil i amigable.

Difusió del fons patrimonial

C12. 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 tinguen drets d'autor vigents i l'estat de conservació dels quals ho permeta.

Repositori institucional

C13. Incrementar un mínim de 3.000 documents anuals el contingut de RODERIC.

C14. Oferir un perfil d'investigador personalitzat en RODERIC a tot el personal investigador de la UV que tinga més de 10 documents dipositats en el repositori.

Atenció a persones amb discapacitat

C15. Garantir que en cada campus hi haja almenys una biblioteca amb equipaments adaptats (ex.: faristols, lupes, bucles magnètics, etc.).

Suport a la investigació i a l'edició científica

C16. Proporcionar als investigadors de la UV serveis especialitzats que responguen a les seues necessitats.

C17. 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.

C18. Mantenir la col·laboració amb el projecte DIALNET.

C19. Incrementar el nombre d'articles publicats mitjançant OJS (Open Journal System).

Indicadors

- Índex de satisfacció dels estudiants sobre la disponibilitat del material bibliogràfic recomanat pel professorat.
- Índex de satisfacció del PDI sobre l'adequació de la col·lecció bibliogràfica a les necessitats d'investigació.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre la facilitat d'ús del cercador Trobes+.
- Índex de satisfacció del PDI sobre la facilitat d'ús del cercador Trobes+.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre el servei de préstec.
- Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec.
- Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec interbibliotecari.
- Índex de satisfacció del PDI amb el servei de préstec intercampus.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre la formació (presencial/ en línia) sobre la biblioteca, els seus serveis i recursos d'informació.
- Percentatge d'estudiants de grau amb formació en CI2 respecte del total d'estudiants de grau.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre l'atenció i el tracte del personal de biblioteca.
- Índex de satisfacció del PDI sobre l'atenció i el tracte del personal de biblioteca.
- Ràtio d'ordinadors fixos i portàtils a la disposició de les persones usuàries respecte al nombre d'estudiants matriculats.
- Índex de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels espais per a l'estudi i l'aprenentatge.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre l'adequació de l'horari de la Biblioteca.
- Índex de satisfacció dels estudiants sobre els serveis que es poden usar des de la web.
- Índex de satisfacció del PDI sobre el funcionament dels serveis que es poden usar des de la web.
- Nombre anual de documents incorporats a SOMNI durant l'any.
- Nombre anual de documents incorporats a RODERIC durant l'any.
- Nombre de perfils d'investigador elaborats anualment.
- Nombre total d'equipaments adaptats en les biblioteques.
- Índex de satisfacció del PDI sobre el servei de suport a la investigació.
- Índex de satisfacció del PDI sobre el subministrament d'articles en pdf.
- Grau de compliment de la col·laboració entre l'SBD i el projecte Dialnet.
- Nombre d'articles publicats anualment mitjançant OJS.