



APROBADA POLA COMISIÓN XERAL DA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA O 14 DE FEBREIRO DE 2008

Biblioteca universitaria

carta de servizos (versión 1, Febreiro 2008)



UNIVERSIDADE
DE VIGO

SERVIZOS	COMPROMISOS	AVALIACIÓN DOS SERVIZOS	NORMATIVA BÁSICA	PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS	BIBLIOTECAS
SERVICIOS	COMPROMISOS	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	NORMATIVA BÁSICA	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS	BIBLIOTECAS
SERVICES	COMMITMENTS	SERVICE EVALUATION	BASIC RULES	USER INVOLVEMENT	LIBRARIES

UNIVERSITY OF VIGO

University Library - Service Charter - (version 1, February 2008)

The University Library of Vigo manages and places at the university community's disposal a series of information resources and services as a support to its learning activities, teaching and research. The University Library is physically present at the three campus (Ourense, Pontevedra and Vigo) through a network of 11 libraries, and virtually in the space web of the Library and in www.blogdabiblio.es

SERVICES

- **Reading rooms** to make use of Library collections and to study and research, provided with IT equipment and wi-fi network to use own lap-tops.
- **Document reproduction equipment** respecting copyright legislation.
- **Collections** of books, journals, periodicals and audiovisual documents, as well as electronic resources (e-journals, e-books, databases, etc.).
- **A catalogue of the Library collections** accessible on Internet (http://biblio.cesga.es/search*gag) that enables users to locate works and resources in the collections, suggest the purchase of new titles, renew loans and search a **recommended bibliography** in teaching programmes.
- **Access to the bibliographic collection services:** home lending, intercampus loan, in room reading.
- **Electronic resource remote consulting** contracted by the Library: databases, e-journals, e-books, web sites ...
- **Interlibrary loan:** location of and obtaining documents not available in the collections managed by the Library.
- **Orientation and training in the use of the Library** and its technological and documentary resources.
- **Advice in the search** and location of information.
- **Specialised and personalised** bibliographical and documentary information.
- Use of the Libraries by people who do not belong to the university community as **authorised external users**.

UNIVERSIDADE DE VIGO

Biblioteca Universitaria - Carta de Servizos - (versión 1, Febreiro 2008)

A Biblioteca da Universidade de Vigo xestiona e pon a disposición da comunidade universitaria un conxunto de recursos e de servizos de información como apoio ás súas actividades de aprendizaxe, de docencia e de investigación. A Biblioteca Universitaria está fisicamente presente nos tres campus (Ourense, Pontevedra e Vigo) a través dunha rede de 11 bibliotecas, e virtualmente no espacio web da Biblioteca e en www.blogdabiblio.es

SERVIZOS

- **Salas de lectura** para a consulta das coleccións da Biblioteca e para o estudo e a investigación, dotadas de equipamentos informáticos e de rede Wi-Fi para o uso dos ordenadores portátiles dos usuarios.
- **Equipos para a reprodución de documentos** que respectan a lexislación de propiedade intelectual.
- **Coleccións** de libros, de revistas e de documentos audiovisuais, así como de recursos electrónicos (revistas e libros en liña, bases de datos etc.).
- Un **catálogo dos fondos** da Biblioteca accesible en internet (http://biblio.cesga.es/search*gag) que permite localizar as obras e os recursos integrados nas coleccións, suxerir a compra de novos títulos, renovar préstamos e buscar a bibliografía recomendada nos programas docentes.
- **Servizos para o acceso ás coleccións bibliográficas:** préstamo a domicilio, préstamo intercampus e lectura en sala.
- **Consulta remota dos recursos electrónicos** contratados pola Biblioteca: bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, portais de internet etc.
- **Préstamo interbibliotecario:** localización e obtención de documentos non dispoñibles entre as coleccións xestionadas pola Biblioteca.
- **Orientación e formación no uso da Biblioteca** e dos seus recursos tecnolóxicos e documentais.
- **Asesoramento nas buscas** e na localización de información.
- **Información bibliográfica** e documental especializada e personalizada.
- Utilización das bibliotecas por persoas alleas á comunidade universitaria en calidade de **usuarios externos autorizados**.

UNIVERSIDADE DE VIGO

Biblioteca Universitaria - Carta de Servizos - (versión 1, Febreiro 2008)

La Biblioteca de la Universidad de Vigo gestiona y pone a disposición de la comunidad universitaria un conjunto de recursos y servicios de información como apoyo a sus actividades de aprendizaje, docencia e investigación. La Biblioteca Universitaria está físicamente presente en los tres campus (Ourense, Pontevedra y Vigo) a través de una red de 11 bibliotecas, y virtualmente en el espacio web de la Biblioteca y en www.blogdabiblio.es

SERVICIOS

- **Salas de lectura** para la consulta de las colecciones de la Biblioteca y para el estudio y la investigación, dotadas de equipamientos informáticos y red wi-fi para el uso de ordenadores portátiles propios de los/as usuarios/as.
- **Equipos para la reprodución de documentos** respetando la legislación de propiedad intelectual.
- **Colecciones** de libros, revistas y documentos audiovisuales, así como de recursos electrónicos (revistas y libros on line, bases de datos, etc.).
- Un **catálogo de los fondos** de la Biblioteca accesible en internet (http://biblio.cesga.es/search*gag) que permite localizar las obras y recursos integrados en las colecciones, sugerir la compra de nuevos títulos, renovar préstamos y buscar la bibliografía recomendada en los programas docentes.
- **Servicios para el acceso a las colecciones bibliográficas:** préstamo a domicilio, préstamo intercampus, lectura en sala.
- **Consulta remota de los recursos electrónicos** contratados por la Biblioteca: bases de datos, revistas-e, libros-e, portales de internet...
- **Préstamo interbibliotecario:** localización y obtención de documentos no disponibles entre las colecciones gestionadas por la Biblioteca.
- **Orientación y formación en el uso de la Biblioteca** y de sus recursos tecnológicos y documentales.
- **Asesoramiento en las búsquedas** y localización de información.
- **Información bibliográfica y documental** especializada y personalizada.
- Utilización de las bibliotecas por personas ajenas a la comunidad universitaria en calidade de **usuarios externos autorizados**.

BIBLIOTECAS / LIBRARIES

Biblioteca Central de Vigo
Biblioteca Central de Vigo
Vigo Central Library
986 813 825 · prescen@uvigo.es

Biblioteca de Filoloxía e Tradución
Biblioteca de Filología y Traducción
Philology and Translation Library
986 812 269 · presfft@uvigo.es

Biblioteca de Ciencias Experimentais
Biblioteca de Ciencias Experimentales
Experimental Sciences Library
986 812 659 · prescie@uvigo.es

Biblioteca de Económicas e Empresariais
Biblioteca de Económicas y Empresariales
Business and Economics Library
986 812 408 · preseca@uvigo.es

Biblioteca de CC. Xurídicas e do Traballo
Biblioteca de CC. Jurídicas y del Trabajo
Legal and Labour Sciences Library
986 812 682 · presxur@uvigo.es

Biblioteca de Industriais e Minas
Biblioteca de Industriales y Minas
Industrial - Mining Library
986 812 208 · presind@uvigo.es

Biblioteca de Telecomunicacións
Biblioteca de Telecomunicaciones
Telecommunication Library
986 812 105 · prestel@uvigo.es

Biblioteca de Torrecedeira
Torrecedeira Library
986 813 739 · prestor@uvigo.es

Biblioteca Central de Pontevedra
Pontevedra Central Library
986 802 002 · presbcp@uvigo.es

Biblioteca de Belas Artes
Biblioteca de Bellas Artes
Fine Arts Library
986 801 836 · presbel@uvigo.es

Biblioteca Central de Ourense
Ourense Central Library
988 387 192 · presour@uvigo.es

MAIS INFORMACIÓN NA WEB DA BIBLIOTECA E NO BLOG: <http://www.blogdabiblio.es>

MAIS INFORMACIÓN EN LA WEB DE LA BIBLIOTECA Y EN EL BLOG: <http://www.blogdabiblio.es>

MORE INFORMATION IN THE WEB OF THE LIBRARY AND IN THE BLOG: <http://www.blogdabiblio.es>



■ COMPROMISOS

· Manter as bibliotecas abertas un mínimo de 245 días ao ano e ampliar os horarios de apertura nos períodos de exames.

· Publicar e difundir o calendario de apertura da Biblioteca e dos horarios extraordinarios dos períodos de exames.

· Atender o público de forma correcta durante todo o período de apertura.

· Atender de xeito inmediato as consultas de información xeral presenciais, telefónicas e por correo electrónico, e responder as consultas de información especializada no prazo máximo dunha semana.

· Adquirir, cando menos, un exemplar das obras recomendadas nos programas docentes.

· Proporcionar, a través do catálogo e da páxina web da Biblioteca, as bibliografías recomendadas actualizadas.

· Informar o solicitante sobre o estado das súas solicitudes de adquisición de obras, e avisalo coa maior brevidade posible cando as obras estean dispoñibles.

· Procesar, segundo as normas internacionais, os documentos e materiais bibliográficos que ingresen na Biblioteca para a súa posta a disposición dos usuarios.

· Informar a comunidade universitaria das novidades en materia de recursos electrónicos incorporados á biblioteca dixital e da forma de acceder a eles.

■ COMPROMISOS

· Mantener las bibliotecas abiertas un mínimo de 245 días al año y ampliar los horarios de apertura en los períodos de exámenes.

· Publicar y difundir el calendario de apertura de la Biblioteca y de los horarios extraordinarios de los períodos de exámenes.

· Atender al público de forma correcta durante todo el período de apertura.

· Atender de forma inmediata las consultas de información general presenciais, telefónicas y por correo-e, y responder a las consultas de información especializada en el plazo máximo de una semana.

· Adquirir, por lo menos, un ejemplar de las obras recomendadas en los programas docentes.

· Proporcionar a través del catálogo y la página web de la Biblioteca las bibliografías recomendadas actualizadas.

· Informar al solicitante sobre el estado de sus solicitudes de adquisición de obras, y avisarlo con la mayor brevedad posible cuando esas obras estén disponibles.

· Procesar, de acuerdo a las normas internacionales, los documentos y materiales bibliográficos que ingresen en la Biblioteca para su puesta a disposición de los usuarios.

· Informar a la comunidad universitaria de las novedades en materia de recursos electrónicos incorporados a la biblioteca digital y la forma de acceder a ellos.

■ COMMITMENTS

· Keep Libraries open for a minimum of 245 days per year and extend opening hours during exams.

· Publish and distribute the Library's opening hours and extended timetables during exams.

· Correct public attention during opening hours.

· Immediate answers to all requests for general information in person, by telephone or e-mail, and answer requests for specialised information in a maximum of one week.

· Purchase at least one copy of books recommended in teaching programmes.

· Supply updated recommended bibliographies via the catalogue and the Library web site.

· Inform applicants about the state of their requests for purchasing books and let them know as soon as possible when the books are available.

· Process documents and books that come into the Library, according to international rules, to have them available for users.

· Inform the university community of electronic resource novelties incorporated into the digital library and how to access them.

· Let users know when a book they have reserved is available.

· Avisar o usuario cando a obra que reservou para préstamo estea dispoñible.

· Organizar actividades formativas sobre o funcionamento e o uso da Biblioteca dirixidas ao alumnado de primeiro curso.

· Organizar todas as sesións formativas, individuais ou en grupo, que soliciten os membros da comunidade universitaria sobre recursos de información.

· Realizar enquisas de opinión para coñecer o grao de satisfacción dos usuarios.

· Expedirilles, no momento, o carné de usuario autorizado ás persoas alleas á Universidade de Vigo que o soliciten.

· Recoller e analizar as reclamacións e as suxestións dos usuarios.

· Ter a disposición dos usuarios en todas as bibliotecas e nun lugar visible os formularios para a presentación de reclamacións e de suxestións.

· Manter a confidencialidade dos datos persoais e dos trámites dos usuarios da Biblioteca Universitaria.

■ AVALIACIÓN DOS SERVIZOS

Para avaliar os nosos servizos temos en conta:

· O número de entradas ás bibliotecas.

· A porcentaxe de libros obtidos en préstamo.

· O número de descargas de artigos de revistas electrónicas.

· O número de consultas de bases de datos.

· O tempo medio de subministro de obras en préstamo interbibliotecario a outras bibliotecas.

· Avisar al usuario cuando la obra que se reservó para préstamo esté disponible.

· Organizar actividades formativas sobre el funcionamiento y uso de la Biblioteca dirigidas al alumnado de primer curso.

· Organizar todas las sesiones formativas, individuales o en grupo, que soliciten los miembros de la comunidad universitaria sobre recursos de información.

· Realizar encuestas de opinión para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

· Expedirles, en el momento, el carné de usuario autorizado a las personas ajenas a la Universidad de Vigo que lo soliciten.

· Recoger y analizar las reclamaciones y sugerencias de los usuarios.

· Tener a disposición de los usuarios en todas las bibliotecas y en un lugar visible los formularios para la presentación de reclamaciones y sugerencias.

· Mantener la confidencialidad de los datos personales y trámites de los usuarios de la Biblioteca Universitaria.

■ EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para evaluar nuestros servicios tenemos en cuenta:

· El número de entradas a las bibliotecas.

· El porcentaje de libros obtenidos en préstamo.

· El número de descargas de artículos de revistas electrónicas.

· El número de consultas de bases de datos.

· El tiempo medio de suministro de obras en préstamo interbibliotecario a otras bibliotecas.

· Organise training activities about the functioning and use of the Library for first year students.

· Organise all the training sessions, for individuals or groups, that members of the university community request about information resources.

· Carry out opinion surveys to find out users' degree of satisfaction.

· Issue authorised user cards immediately on request to people who do not belong to the University of Vigo.

· Collect and analyse users' suggestions and complaints.

· Place suggestion and complaint forms for users in a visible place in all Libraries.

· Maintain personal data and procedures of University Library users confidential.

■ SERVICE ASSESSMENT

In order to assess our services we take the following aspects into account:

· Number of entries into the Libraries.

· Percentage of books obtained on loan.

· Number of e- journal articles downloaded.

· Number of database enquiries.

· Average supply time of interlibrary loans to other Libraries.

· Number of bibliographic information enquiries.

· O número de consultas de información bibliográfica.

· A satisfacción dos usuarios coas sesións formativas.

· O tempo de tramitación das reclamacións dos usuarios.

· O grao de satisfacción dos usuarios segundo as enquisas.

■ NORMATIVA BÁSICA

· Estatutos da Universidade de Vigo.

· Regulamento da Biblioteca Universitaria.

· Normativa de préstamo da Biblioteca Universitaria.

· Lei de propiedade intelectual.

· Lei de protección de datos.

■ PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS

· Dándonos a túa opinión no formulario de suxestións e de reclamacións, dispoñible nos mostradores de atención ao público de todas as bibliotecas e na páxina web da Biblioteca Universitaria.

· A través da caixa de suxestións do catálogo da Biblioteca.

· Mediante comunicacións escritas á Dirección da Biblioteca Universitaria e enviadas por correo postal, por fax ou depositadas nas caixas de suxestións das bibliotecas.

· Cubrir as enquisas de opinión.

· Propoñer a compra de libros, revistas etc.

· Respetar a normativa da Biblioteca e a lexislación vixente.

· Facer un bo uso das nosas instalacións, equipos, coleccións e servizos.

· El número de consultas de información bibliográfica.

· La satisfacción de los usuarios con las sesiones formativas.

· El tiempo de tramitación de las reclamaciones de los usuarios.

· El grado de satisfacción de los usuarios según las encuestas.

■ NORMATIVA BÁSICA

· Estatutos de la Universidad de Vigo.

· Reglamento de la Biblioteca Universitaria.

· Normativa de préstamo de la Biblioteca Universitaria.

· Ley de Propiedad Intelectual.

· Ley de Protección de Datos.

■ PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

· Dándonos tu opinión en el formulario de sugerencias y reclamaciones disponible en los mostradores de atención al público de todas las bibliotecas y en la web de la Biblioteca Universitaria.

· A través del buzón de sugerencias del catálogo de la Biblioteca.

· Mediante comunicaciones escritas a la Dirección de la Biblioteca Universitaria y enviadas por correo postal, fax o depositadas en los buzones de sugerencias de las bibliotecas.

· Cubriendo las encuestas de opinión.

· Proponiendo la compra de libros, revistas, etc.

· Respetando la normativa de la Biblioteca y la legislación vigente.

· Haciendo un buen uso de nuestras instalaciones, equipos, colecciones y servicios.

· Number of bibliographic information enquiries.

· User satisfaction at training sessions.

· User complaint procedure time.

· Degree of user satisfaction according to surveys.

■ BASIC RULES

· University of Vigo statutes.

· University Library rules.

· University Library loan rules.

· Copyright Law.

· Data Protection Law.

■ USER INVOLVEMENT

· Let us know your opinion on the suggestions and complaints form available at the reception desks at all libraries and on the University Library web site.

· Via the Library catalogue suggestions box.

· Via written notes to the Director of the University Library sent by regular mail, fax or left in the Library suggestion box.

· Filling in an opinion survey.

· Proposing the purchase of books, journals, etc.

· Respecting Library rules and legislation in force.

· Using our facilities, equipment, collections and services in a correct way.