

PARTICIPA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

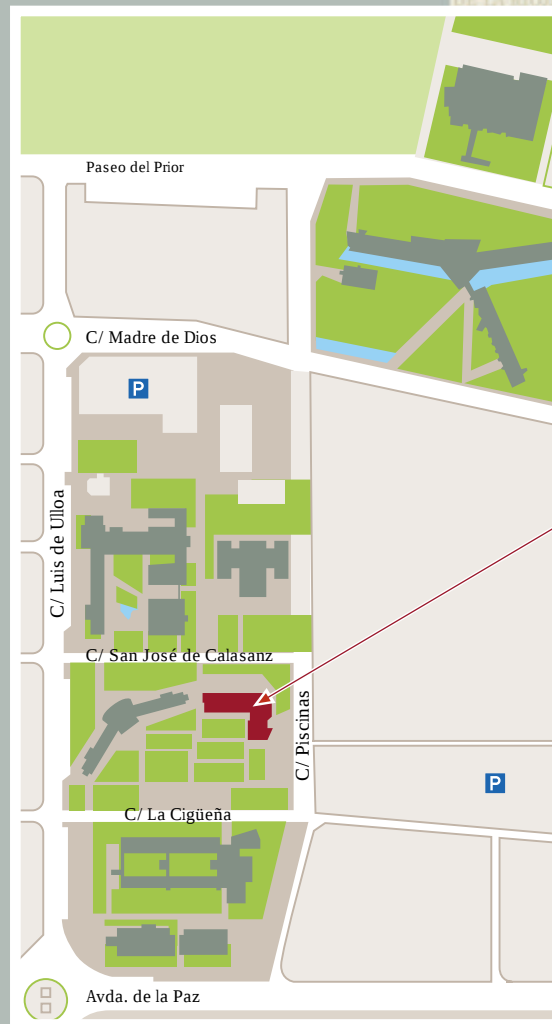
Haznos llegar tus iniciativas, ideas de mejora, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de nuestro servicio.

Puedes participar:

- A través del buzón electrónico disponible desde la página web de la biblioteca: "opina sobre la biblioteca".
- Participando en las encuestas de satisfacción de usuarios que realiza la biblioteca cada dos años.

Tus aportaciones nos ayudan a mejorar nuestros servicios.

En la página web de la biblioteca publicamos los indicadores de calidad relacionados con la carta de compromisos.



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

www.unirioja.es

Biblioteca de la Universidad de La Rioja

C/ Piscinas s/n
26006 Logroño, La Rioja

Teléfono 941 299 189

Fax 941 229 193

<http://biblioteca.unirioja.es>

Horario:
habitual de apertura durante el periodo lectivo:
de 8,30 a 21,30 horas
Sábados: de 9 a 14 horas
Horario especial exámenes con apertura de
22 horas diarias

Carta de Compromisos aprobada por el Comité
de Calidad de la UR el 15 de noviembre de 2006

CARTA DE COMPROMISOS

Biblioteca de la Universidad de La Rioja



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Misión de la Biblioteca:

La Biblioteca de la Universidad es un sistema de gestión de recursos de información científica, técnica y cultural. Facilita a sus usuarios acceso a información y servicios de la máxima calidad, para apoyar la mejora de los procesos de aprendizaje, investigación, docencia y formación continua, y difunde el conocimiento que genera la Universidad, contribuyendo de forma activa al progreso social.

La biblioteca se localiza en un único edificio que cuenta con diferentes espacios y equipos adaptados a distintas modalidades de estudio e investigación, tales como trabajo individual, salas de trabajo en grupo, seminarios, etc.

SERVICIOS PRESTADOS

- Catálogo en línea actualizado a diario y accesible a través de la web las 24 horas del día, incluyendo servicio de consulta de novedades bibliográficas y de bibliografía recomendada.
- Acceso a todos los libros, revistas, vídeos, cd-roms y otros materiales disponibles en la biblioteca.
- Préstamo a domicilio o por correo -para alumnos no presenciales- de los documentos de nuestra colección y renovación de préstamos presencial, telefónica o electrónica a través de Internet.
- Préstamo interbibliotecario de documentos que no están en la Biblioteca pero que podemos localizar en otras bibliotecas.
- Información general sobre la biblioteca y sus servicios, asesoramiento sobre dónde y cómo encontrar información, ayuda para buscar los documentos que necesitas y servicio de búsquedas bibliográficas retrospectivas.
- DIALNET: portal de recursos de información hispanos y servicio de alertas electrónicas de sumarios de revistas.
- Biblioteca electrónica de alto valor científico accesible para los miembros de la comunidad universitaria a través de Internet, desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Acceso, a través de las páginas web, a información electrónica seleccionada, organizada y actualizada de forma permanente.
- Gestión de adquisiciones de material bibliográfico para profesores y estudio de las sugerencias de compra de todos los usuarios, siempre que exista disponibilidad presupuestaria.
- Formación de usuarios sobre los recursos y los servicios de la biblioteca.
- Servicio de reprografía; lector y escáner de microformas.
- Sala de Audiovisuales con acceso a colecciones de material audiovisual en libre acceso y equipos reproductores para escucha y visionado.
- Conexión WIFI en todas las zonas de uso público de la biblioteca.
- Préstamo de portátiles.
- Servicios específicos para el PDI:
 - Reproducción electrónica de documentos (artículos de revistas y/o monografías colectivas) incluidos en la colección de la biblioteca, dentro de los límites que marca la legislación sobre propiedad intelectual.
 - Publicación electrónica de tesis doctorales.

COMPROMISOS

Atención e información general a usuarios:

1. Ofrecer un atención personalizada, amable y cordial al usuario durante el horario de apertura de la biblioteca y resolver de forma eficaz las consultas planteadas.
2. Responder en un plazo máximo de 4 días laborables las consultas, sugerencias y quejas planteadas a través de los buzones electrónicos o cualquier otro medio.

Lectura en sala, préstamo y reservas:

3. Mantener ordenado el fondo bibliográfico revisando de forma diaria la colocación de los documentos en las salas.
4. Poner a disposición de los usuarios los documentos solicitados en compra, con carácter urgente, en un plazo máximo de 12 horas desde su recepción en el servicio de Adquisiciones.
5. Comunicar a los usuarios que hayan reservado documentos prestados la disponibilidad de dichos documentos en un plazo máximo de 4 horas a partir de la devolución de los mismos.

Adquisiciones:

6. Tramitar la adquisición del 80% de los pedidos solicitados por los profesores en un plazo no superior a una semana desde su recepción y el mismo día si se trata de pedidos urgentes.
7. Facilitar a los Departamentos información sobre el estado de ejecución del presupuesto con periodicidad mensual así como a solicitud de los mismos.

Hemeroteca:

8. Enviar al PDI y al personal de la Universidad reproducción, en formato electrónico, de los documentos (artículos de revistas y/o monografías colectivas) que soliciten de los fondos de la biblioteca en un plazo máximo de 2 días laborables (de los 3 primeros documentos de una solicitud).

9. Enviar alertas electrónicas de al menos el 80% de las revistas hispanas que ingresan en los fondos de la biblioteca a usuarios suscritos.

Biblioteca electrónica:

10. Tramitar, de forma inmediata, las reclamaciones oportunas para solucionar los problemas detectados en las conexiones, permisos y contenidos de los recursos electrónicos contratados para asegurar el acceso 24 h. / 7 días a la semana.

Préstamo Interbibliotecario:

11. Enviar a los usuarios el 85% de los artículos solicitados en préstamo interbibliotecario a otras bibliotecas universitarias en un plazo no superior a 15 días.

Información bibliográfica:

12. Dar respuesta al 90% de las solicitudes de información bibliográfica en un plazo máximo de 48 horas. En caso de respuestas de especial complejidad, el tiempo máximo para una primera respuesta será de 10 días hábiles.

Compromiso con la calidad:

13. Ofrecer un servicio bibliotecario de calidad.
14. Reciclar el 100% del toner y el 50% del papel, así como cualquier elemento que suponga deterioro del medio ambiente de acuerdo con la política de la UR al respecto.
15. Reducir el consumo de papel realizando las reproducciones de documentos de la biblioteca principalmente en soporte digital.

INDICADORES DE CALIDAD

- Obtener un resultado mínimo medio de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de usuarios en los apartados relacionados con la atención a usuarios.
- Obtener un resultado mínimo medio de 3 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de usuarios en el apartado correspondiente a la valoración global de la biblioteca.
- Porcentaje de incidencias o quejas a las que se ha dado respuesta en plazo respecto al total de incidencias recibidas.
- Número de revisiones sistemáticas completas de las salas de lectura realizadas en un año.
- Porcentaje de documentos urgentes puestos a disposición de los usuarios dentro del plazo establecido.
- Porcentaje de avisos de reservas realizadas en plazo respecto al total de reservas.
- Porcentaje de pedidos de adquisiciones tramitados dentro del plazo respecto al total de pedidos.
- Número de informes sobre el estado de ejecución del presupuesto enviados a los Departamentos.
- Porcentaje de reproducciones en formato electrónico de documentos de biblioteca servidos al PDI en plazo respecto al total de peticiones.
- Nº de alertas de revistas enviadas a usuarios.
- Porcentaje de revistas hispanas de las que se envían alertas respecto al total de la colección de revistas.
- Porcentaje de artículos solicitados en préstamo interbibliotecario y enviados al usuario en un plazo de 15 días respecto al total de solicitudes.
- Tiempo de respuesta de las solicitudes de información bibliográfica.

NORMATIVA

Reglamento de la biblioteca, aprobado en Junta de Gobierno el 4 de marzo de 1999.

Reglamento del servicio de préstamo, aprobado en el Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2003.

CERTIFICADO DE CALIDAD

La biblioteca ha obtenido el Certificado de Calidad concedido por el Ministerio de Educación a los servicios de Biblioteca de las Universidades, en la convocatoria del año 2004.