

Indicadores

Información y referencia

- 1.1-Grado de control de la información.
- 1.2-Grado de satisfacción con el acceso a la información para su uso y procesamiento.
- 1.3-Grado de satisfacción con la utilidad de las redes sociales.
- 1.4-Grado de satisfacción de la usabilidad del portal web.
- 1.5-Valoración global de atención personalizada.

Formación de usuarios

- 2.1-Grado de satisfacción de los usuarios propios de la USAL con las actividades de apoyo al aprendizaje.
- 3.1-Disponibilidad de guías/tutoriales y de cursos formativos.

Acceso al documento

- 4.1-Ratio de préstamos domiciliarios en relación con el número de usuarios propios USAL
- 5.1- Porcentaje de préstamos interbibliotecarios realizados en plazo respecto a la media de préstamos.
- 6.1-Disponibilidad de portátiles para préstamo en relación con el número de estudiantes de la USAL.

Consulta de documentos y biblioteca digital

- 7.1-Número de accesos a la Web.
- 8.1-Grado de satisfacción de los usuarios con la accesibilidad a los recursos electrónicos (catálogos, bases de datos...).

Incremento y actualización de las colecciones

- 9.1-Gasto anual en adquisiciones de recursos electrónicos.
- 10.1-Ratio de descargas de documentos en GREDOS por usuarios propios USAL.
- 10.2- Porcentaje de préstamo en CIELO respecto a su oferta de recursos electrónicos.

Apoyo a la investigación

- 11.1- Porcentaje de actividades realizadas de apoyo a la investigación en relación con las solicitadas.
- 12.1- Interés de la comunidad usuaria por las actividades de apoyo a la investigación.

Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos

- 13.1-Ratio de puestos de lectura en sala respecto al número de usuarios.
- 13.2-Grado de accesibilidad al edificio y de señalización de la biblioteca.
- 13.3-Grado de adecuación de la biblioteca como espacio.
- 14.1-Ratio de días de apertura y de horas al día.

Extensión bibliotecaria

- 15.1- Porcentaje de bibliotecas con al menos un contenedor de residuos asimilables a urbano (papel-cartón, envases ligeros, restos) y un contenedor de residuos tóner y cartuchos de impresión.
- 16.1- Interés de la comunidad usuaria por las actividades culturales realizadas.

Comunicación y participación de la comunidad usuaria de la biblioteca

- 17.1- Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas del total de quejas y sugerencias recibidas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN:

- Expresando su opinión en las distintas encuestas que se realicen
- Buzón de sugerencias y quejas: bibliotecas.usal.es/sugerencias-y-quejas
- Correo electrónico: sabus@usal.es
- Redes sociales  

Localización y contacto

Campus de Salamanca

Abraham Zacut. C/Las Mazas s/n. Salamanca 37008. 923 29 44 00 - Ext.: 1502. bibcien@usal.es
Biología y Biotecnología. Avda. Donantes de Sangre, s/n. 37007 Salamanca. 923 29 44 00 - Ext.: 1930. bibbiol@usal.es
Ciencias Agrarias y Ambientales. Avda. Filiberto Villalobos, 119 Salamanca. 923 294500 Ext. 3546. bibagro@usal.es
CRAI Campus Ciudad Jardín. Avda. de la Merced 109-131 37005 Salamanca. 663082905 - Ext.: 3230. bibjardin@usal.es
Educación. Paseo de Canalejas, 169. Salamanca 37008. 923 29 44 00 Ext.: 3350, 3380, 3360, 3322. bibedu@usal.es
Enfermería y Fisioterapia. Avda. Donante de Sangre s/n Salamanca 37007. 923 29 44 00 Ext. 3160. bibenfe@usal.es
Farmacia. C/ Licenciado Méndez Nieto, s/n. 37007 Salamanca. 923 29 44 00 Ext. 1810. bibfarm@usal.es
Filología. C/ Palominos s/n. Salamanca 37008. 923 29 44 00 - Ext. 1730. filoprestamo@usal.es, bibing@usal.es
Francisco de Vitoria. Campus Miguel de Unamuno s.n. 37007-Salamanca. 923 29 44 00 - Ext.: 3190. viti@usal.es
Geografía e Historia. C/ Cervantes,3. Salamanca 37007. 923 29 44 00 - Ext.:1431. bib.fgeh@usal.es
Medicina. C/ Alfonso X el Sabio, Salamanca 37007. 923 29 44 00 - Ext.:1846. bibmed@usal.es
Traducción y Documentación. Francisco de Vitoria 6-16 37008 Salamanca. 923 29 44 00 - Ext.: 3150. alar@usal.es

General Histórica. C/ Libreros, s/n. Salamanca 37008. 923 29 44 00 - Ext.: 1195. bgeneral@usal.es
Casa-Museo Unamuno. C/ Libreros, 25. Salamanca 37008. 923 29 44 00 - Ext.: 1196. unamuno@usal.es
Santa María de los Ángeles. C/ Libreros, 68, Salamanca 37008. 923 29 44 00 - Ext. 1242. bsma@usal.es

Centro Cultural Hispano Japonés. Plaza San Boal, 11-13, 37002, Salamanca. 923 294560. cchj@usal.es
Centro Documentación Europea. Biblioteca Francisco de Vitoria. 923 29 44 00 - Ext.: 3545, 4756. cde@usal.es
Instituto Universitario de Iberoamérica. C/ Fonseca 2, 37002 Salamanca. 923294500 Ext. 3527. iberobib@usal.es

Servicio de Bibliotecas. Campus Miguel de Unamuno. Facultad de Derecho. . 37007 Salamanca 923 294 400 ext. 3568.

Campus de Ávila

Educación y Turismo. C/ Madrigal, 3. Ávila 05003. 920 35 36 00 - Ext.: 3856. beta@usal.es
Politécnica Superior. Avda. Hornos Caleros, 50 05003 Ávila 920 35 35 00 Ext. 3764. bipa@usal.es

Campus de Béjar

Ingeniería Industrial. Avda. de Fernando Ballesteros, 2. Béjar 37700. 923 40 80 80 Ext. 2204. pibejar@usal.es

Campus de Zamora

Claudio Rodríguez. Avda. de Requejo s/n - 49012 Zamora. 980 54 50 00 - Ext.: 3708. pizamora@usal.es

El HORARIO de las bibliotecas es de lunes a viernes de 8:30 h a 21:00 h. Consultar horarios especiales (vacaciones y exámenes) en bibliotecas.usal.es.



UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

BIBLIOTECAS



Carta de Servicios de la Biblioteca de la

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

2020

bibliotecas.usal.es

La **Biblioteca de la Universidad de Salamanca** será un actor clave para impulsar la visibilidad e impacto de la Universidad, aumentar su presencia en la sociedad y potenciar su papel como transmisora del conocimiento. Colaborará en la dinamización de la vida universitaria, actuando de forma flexible y dinámica para adaptarse a las nuevas demandas que generen las realidades futuras del ámbito investigador, académico y cultural.

Su **Misión** es ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad del ámbito geográfico de la Universidad de Salamanca los servicios y recursos orientados a apoyar la investigación, la docencia y el estudio; poner a disposición de la comunidad universitaria los espacios físicos y virtuales necesarios para asegurar el acceso al conocimiento; garantizar la preservación, producción y difusión de recursos de información de cualquier naturaleza y en cualquier formato; promover la formación de usuarios orientada a la adquisición de competencias y al desarrollo de la capacidad crítica para la selección y análisis de la información durante toda la vida académica y profesional.



Esta Carta de Servicios tiene como objetivo informar de los **servicios** que prestamos, los **compromisos** de calidad que asumimos, los **indicadores**, así como otra información de interés y utilidad para los usuarios de la Biblioteca.

DERECHOS

- Poder utilizar los espacios, servicios y recursos de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca, siguiendo las normativas específicas y los procedimientos habilitados para ello.
- Ser atendidos de forma correcta y eficiente por el personal de la Universidad de Salamanca.
- El Servicio de Bibliotecas podrá articular mecanismos que faciliten el acceso a sus colecciones y servicios para los usuarios con necesidades especiales.
- El Servicio de Bibliotecas se compromete a mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones conforme a la legislación vigente.

DEBERES

- Cumplir el Reglamento y la normativa vigente que regule el funcionamiento de los distintos servicios de la Biblioteca.
- Respetar la integridad de los recursos de información, equipos e instalaciones de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca.
- Emplear los equipamientos y recursos únicamente para fines de estudio, formación, docencia e investigación respetando la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Evitar conductas que perjudiquen a otros usuarios y al personal de la Universidad de Salamanca.

Servicios

- **Información y referencia**
- **Formación de usuarios**
- **Acceso al documento**
 - Lectura en sala
 - Préstamo domiciliario, de campus e interbibliotecario
 - Consulta de documentos y biblioteca digital
 - Reprografía y digitalización
- **Incremento y actualización de las colecciones**
- **Apoyo a la investigación**
- **Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos**
- **Extensión bibliotecaria**
- **Participación de la comunidad usuaria**

Información y referencia

1-Actualizar la información sobre productos y servicios a través del portal Web, blog y redes sociales y atender a la comunidad usuaria en todas sus consultas de información personalizada.

Formación de usuarios

2-Ofrecer sesiones de bienvenida sobre información básica de recursos/servicios de la biblioteca e impartir sesiones formativas especializadas .

3-Actualizar guías/tutoriales y mantener cursos formativos.

-

Acceso al documento

4-Proporcionar el préstamo (personal o a domicilio) de libros en cualquier soporte a los usuarios de modo inmediato (salvo fondo reservado o de Depósito).

5-Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días si la respuesta es negativa y de 5 días si es positiva, desde la solicitud de los documentos.

6-Proveer el préstamo de portátiles a la comunidad usuaria de la biblioteca .

Consulta de documentos y biblioteca digital

6-Mantener y actualizar la web existente con información de carácter General del Servicio de Bibliotecas, evitando la duplicación de páginas e información.

8-Ofrecer un catálogo adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria y de fácil utilización.

Incremento y actualización de las colecciones

9-Proveer, mantener y actualizar la colección con recursos en cualquier soporte adecuados a las necesidades académicas y de investigación.

10-Fomentar el interés de la comunidad usuaria por la colección electrónica.

Apoyo a la investigación

11-Asesorar en la tramitación de sexenios y otros reconocimientos de la actividad docente e investigadora.

12-Formar y orientar para la publicación de la producción científica, acceso abierto, propiedad intelectual y gestores bibliográficos.

Espacios y medios de apoyo al estudio y aprendizaje, individuales y colectivos.

13-Proveer de puestos y de espacios adecuados y suficientes en sala para el aprendizaje de los estudiantes, así como de un puesto de lectura adaptado en cada centro bibliotecario para personas con diversidad funcional, motora y visual.

14-Disponer la apertura en sala en periodo lectivo de todos los centros bibliotecarios con horario mínimo de 12.30 horas, salvo periodos extraordinarios consensuados anualmente con el alumnado.

Extensión Bibliotecaria

15-Favorecer el reciclado de todo tipo de residuos (tóner, papel, cartón, envases ligeros, restos, etc.) e invitar a la comunidad usuaria a realizar su depósito.

16-Ofrecer actividades de extensión cultural dirigidas a la comunidad universitaria y la sociedad en general promovidas o con participación de las bibliotecas de la USAL (exposiciones, concursos, coloquios, visitas guiadas...).

Comunicación y participación de la comunidad usuaria de la biblioteca

17-Atender y gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones en el plazo reglamentado por la Universidad de Salamanca.

