

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Número de sesiones o cursos ofertados cada año.
- Número de titulaciones que han aceptado la oferta de presentaciones de comienzo de curso.
- Porcentaje de documentos solicitados a otras bibliotecas antes de 5 días hábiles sobre el total de documentos solicitados.
- Porcentaje de obras enlazadas al catálogo entre las incluidas en las bibliografías recomendadas en las guías docentes de los títulos de grado y que se encuentren entre los fondos de la Biblioteca.
- Número de puestos de lectura y estudio disponibles.
- Número de estudiantes por ordenador portátil.
- Porcentaje de puestos informatizados por número total de puestos de lectura.
- Número de actividades de extensión universitaria realizadas
- Porcentaje de visitas guiadas atendidas sobre el total de visitas guiadas solicitadas.
- Número de actividades realizadas en colaboración con otros servicios y colectivos
- Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones, sugerencias y consultas.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ello puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Director/a de la Biblioteca o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra web.

Datos identificativos

Dirección:

Biblioteca General y de Humanidades
Campus de Guajara, s/n
38071 La Laguna
Teléfono: 922 31 78 30
Fax: 922 31 74 51
E-mail: bull@ull.es

Puntos de Servicio (Biblioteca)

Bellas Artes. 922 319 771
Ciencias de la Información. 922 317 296
Ciencias de la Salud. 922 319 299
Derecho y CC PP y SS. 922 317 919
Económicas y Empresariales. 922 317 146
Educación. 922 319 215
Farmacia. 922 318 432
General y de Humanidades. 922 317 830
Ingeniería Agraria. 922 318 608
Ingeniería de Edificación. 922 319 880
Ingeniería Informática. 922 318 923
Matemáticas-Física. 922 318 118
Náutica. 922 319 798
Química-Biología. 922 318 011

Horario de atención al público:

De 8:15 a 20:30 horas con carácter general, reduciéndose el horario en determinados períodos del año, previo aviso a los usuarios/as.

web: www.bbt.ull.es

Biblioteca

Vicerrectorado de Servicios Universitarios

ULL

Universidad de La Laguna

ULL

Universidad de La Laguna

Biblioteca de la Universidad de la Laguna



Carta de Servicios

“b”

SERVICIO DE BIBLIOTECA

Funciones y fines

MISIÓN.

La Biblioteca, como servicio nuclear, transversal y polivalente de apoyo a la docencia e investigación de la Universidad de La Laguna, establece como su principal misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información bibliográfica y documental, ayudando a sus usuarios/as en el proceso de transformar la información en conocimiento.

VISIÓN.

Queremos una Biblioteca que sea un espacio híbrido, físico y virtual, que sea reconocida como un punto de encuentro de la comunidad universitaria para el estudio, el trabajo en equipo, la información y el ocio, y que se convierta en referente por la calidad de la información que suministra y en un centro de trabajo con múltiples perfiles profesionales.

PRINCIPIOS Y VALORES.

La Biblioteca es un servicio:

- Orientado a las personas. Ésta es nuestra seña de identidad como servicio público, profesional y responsable.
- Comprometido con la excelencia. Ésta es nuestra aspiración y la fomentamos por medio del trabajo en equipo y la formación continua.
- Que promueve la cooperación profesional y la responsabilidad social, integrándonos activamente en las redes profesionales, apoyando las políticas medioambientales fomentadas por la Universidad y potenciando el papel de la Biblioteca como lugar de encuentro y conexión entre culturas.

Normativa

- Decreto 89/2004 de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento General de la Biblioteca (BOC nº 102, de 22 de mayo de 2008).
- Reglamento de Expurgo, aprobado por la Comisión General de Biblioteca el 25 de octubre de 2002.

Servicios que se ofrecen al usuario

INFORMACIÓN AL USUARIO/A.

Respuesta a consultas generales y especializadas sobre fondos y servicios prestados por la Biblioteca.

RECURSOS ELECTRÓNICOS.

Herramientas e instrumentos de búsqueda, localización y acceso a documentos y recursos electrónicos (catálogos, metabuscadores, bases de datos, prensa digital, guías, tutoriales, etc.) y material en formato electrónico (libros, revistas, prensa...)

FORMACIÓN.

Actividades formativas sobre el servicio, los recursos de la Biblioteca y la gestión de la información (búsqueda, selección, evaluación y uso)

CONSULTA EN SALA.

PRÉSTAMO DOMICILIARIO.

Utilizando los mostradores de todos los puntos del servicio y, en algunas bibliotecas, también, a través de las máquinas de autopréstamo.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

Obtención de documentos no disponibles en la Biblioteca.

SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN.

Impresos y digitales sugeridos por los usuarios/as.

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO PARA USUARIOS/AS.

Salas de lectura, espacios para trabajo en grupo, salas de conferencias y exposiciones, ordenadores con acceso a Internet, portátiles en préstamo, reprografía, etc.

EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA.

Organización y difusión de exposiciones, visitas guiadas, conferencias, club de lectura, etc.

Nuestros compromisos

- Ofertar cada curso académico al menos 50 sesiones o cursos de formación en competencias informacionales y uso de los servicios, tanto en modalidad presencial como virtual.
- Ofertar a todas las titulaciones las presentaciones de comienzo de curso sobre los servicios y recursos de la biblioteca para el alumnado de nuevo ingreso.
- Solicitar a las bibliotecas suministradoras al menos el 85% de las peticiones del Préstamo Interbibliotecario, en un tiempo no superior a 5 días hábiles.
- Enlazar al catálogo el 80% de las obras incluidas en las bibliografías recomendadas en las guías docentes de los títulos de grado y que se encuentren entre los fondos de la Biblioteca.
- Garantizar más de 3.500 puestos de lectura y estudio.
- Mantener como mínimo 1 ordenador portátil por cada 180 alumnos/as.
- Mantener como mínimo el 12% de los puestos de lectura informatizados.
- Organizar al menos 5 actividades de extensión bibliotecaria (exposiciones, conferencias, club de lectura, etc.) al año.
- Satisfacer al menos el 80% de las solicitudes de visitas guiadas.
- Realizar al menos 5 actividades anuales en colaboración con otros servicios y colectivos universitarios o extrauniversitarios.
- Responder a las reclamaciones, sugerencias y consultas en un plazo máximo de 5 días.