

Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a acceder a los fondos bibliográficos y audiovisuales, así como a los demás servicios que preste el Centro de Recursos.

Los usuarios tienen derecho a disponer de un servicio de préstamo domiciliario mediante el carné del Centro.

Los usuarios tienen derecho a recibir información y asesoramiento sobre la utilización de los servicios y sus recursos.

Los usuarios tienen derecho a ser atendidos de forma eficaz y correcta por parte del personal del Centro de Recursos.

Deberes de los usuarios

Los usuarios han de utilizar adecuadamente los fondos documentales, los equipos y las instalaciones, respondiendo de su pérdida o deterioro.

Los usuarios han de cumplir con las indicaciones del personal, con la normativa que regula los diferentes servicios y con el Reglamento del Centro de Recursos.

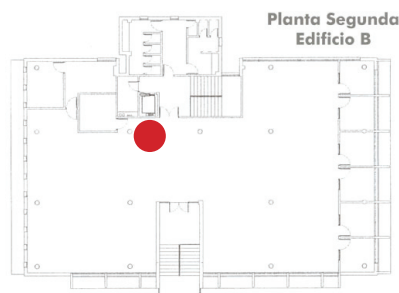
Los usuarios han de evitar las conductas que puedan perturbar el estudio, la consulta y el trabajo personal, guardando respeto a los demás usuarios y al personal de la biblioteca, identificándose como usuario cuando se le demande.

Sugerencias y reclamaciones

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio los usuarios podrán formular reclamaciones y sugerencias a través de las siguientes vías:

- Buzón de sugerencias instalado en el Centro de Recursos.
- Personalmente en el mostrador del Centro de Recursos.
- Correo electrónico: biblioteca@lasallecampus.es
- Correo postal:
CSEU La Salle. Centro de Recursos-Biblioteca
C/ La Salle, 10 -28023 Madrid
Teléfono: 917401980 (Ext. 258)

Plano de situación



Dirección del servicio

Centro de Recursos del CSEULS. Edificio B. 2ª planta
Teléfono. 91 740 19 80 (Ext. 258)

Información bibliográfica:

teresa.p@lasallecampus.es ; vmtejedor@lasallecampus.es

Sugerencias, comentarios y reclamaciones:

biblioteca@lasallecampus.es

Sala general:

De lunes a viernes: 8:30 h. - 21:00 h.

Sábados (sesiones de semipresencial): 8:30 h. - 14:00 h.
(exclusivo para alumnos de modalidad semipresencial)

Servicios:

De lunes a viernes: 8:45 h. - 20:45 h.

Sábados (sesiones de semipresencial): 8:45 h. - 13:45 h.
(exclusivo para alumnos de modalidad semipresencial)

CENTRO DE RECURSOS

Misión

Facilitar el acceso a los recursos de información, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento con la eficiencia y calidad necesarias para contribuir a la consecución de los objetivos del Centro Universitario.

Servicios que presta

Servicio de Información y referencia: tiene como finalidad informar a los usuarios sobre los servicios y recursos que ofrece la biblioteca y asesorarles en sus búsquedas bibliográficas y en la localización de los documentos.

Servicio de Préstamo domiciliario: consiste en la utilización de los documentos fuera del recinto del Centro de Recursos.

Servicio de Lectura en sala: podrá ser utilizado por cualquier usuario en posesión del carnet correspondiente

Salas de ordenadores: se dispone de seis salas con ordenadores para estudio y trabajo en grupos reducidos.

Servicio de Reprografía: los usuarios pueden reproducir documentos a través de impresora, escáner o fotocopidora, con las restricciones legales vigentes.

Servicio de Formación: está dirigido a los miembros de la comunidad universitaria sobre el uso y funcionamiento de los servicios y recursos que puedan ser de su interés para el estudio y la investigación.

Servicio de Desideratas: a través del mismo los usuarios pueden solicitar la adquisición de nuevos documentos que sean de interés general.

Compromisos de calidad

Ofrecer atención personalizada de manera eficiente y cordial sobre el uso y la normativa de los servicios y resolver de forma eficaz las consultas planteadas sobre los mismos. Orientar al usuario en sus búsquedas bibliográficas y en la localización de los documentos a través del catálogo en línea.

Difundir periódicamente a los usuarios el Boletín de Novedades de Libros y el Boletín de Sumarios de revistas.

Proporcionar información sobre la bibliografía básica y complementaria de las asignaturas al comienzo del curso.

Tramitar la adquisición de los pedidos solicitados por el PDI en un plazo no superior a dos días desde la recepción de la solicitud y el mismo día si es urgente.

Emitir, el mismo día de su recepción, alertas electrónicas de las revistas indicadas que ingresen en los fondos de la biblioteca a los usuarios suscritos.

Avisar por correo electrónico al PDI de la recepción de los libros solicitados el mismo día de su llegada.

Difundir por correo electrónico al PDI Boletines de Libros a Examen específicos de su materia, con la posibilidad de verlos directamente en el despacho del Centro de Recursos. Asimismo, enviar al PDI las Novedades bibliográficas ofertadas por diversas editoriales.

Ofrecer en exposición en la Mesa de Novedades, el mismo día de su recepción y al menos durante una semana, los libros recibidos en la biblioteca y ponerlos a disposición para préstamo en un plazo no superior a 8 días.

Mantener ordenado el fondo bibliográfico, revisando de forma periódica la colocación de los documentos para favorecer su localización por parte de los usuarios.

Ofrecer un catálogo en línea de fácil uso.

Realizar sesiones informativas a los estudiantes de nuevo ingreso al inicio del curso.

Indicadores

Grado de satisfacción con la atención recibida expresada en las encuestas de satisfacción. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción con la orientación recibida en las encuestas de satisfacción. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción con la difusión de los boletines en las encuestas de satisfacción. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción con la información proporcionada sobre bibliografía básica y complementaria. Tasa igual o superior al 80%

Porcentaje de pedidos de adquisiciones tramitados dentro del plazo respecto al total de pedidos. Tasa igual o superior al 80% y cumplimiento de plazos

Tiempo transcurrido desde la recepción del número de revista indicado hasta la emisión de la alerta. Cumplimiento de plazos

Tiempo transcurrido desde la recepción de los libros solicitados por el PDI hasta la emisión del aviso. Cumplimiento de plazos

Grado de satisfacción con la orientación recibida en las encuestas de satisfacción. Tasa igual o superior al 80%

Porcentaje de obras disponibles en sala para préstamo en 8 días desde su recepción. Tasa igual o superior al 80%

Grado de satisfacción con los servicios de lectura en sala. Tasa igual o superior al 75%