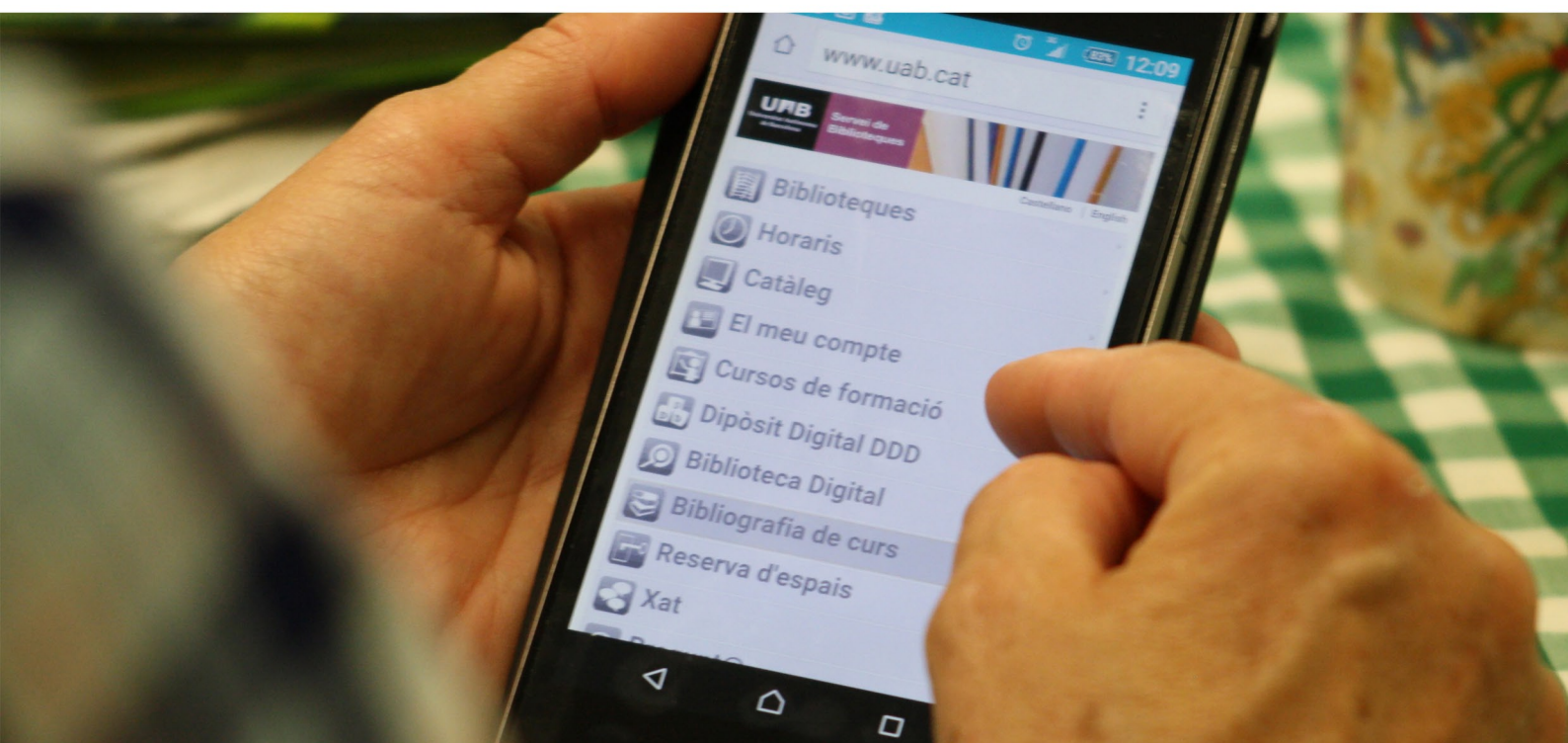


# CARTA DE SERVEIS



## **SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

**Universitat Autònoma de Barcelona**

**Carta de Serveis aprovada per la Comissió d'Investigació  
de la UAB el 23 de setembre de 2016**

# SUMARI

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| SUMARI.....                                               | 2  |
| MISSIÓ I VALORS .....                                     | 4  |
| DADES IDENTIFICATIVES D'ORGANITZACIÓ I DEL<br>SERVEI..... | 5  |
| QUÈ OFERIM?.....                                          | 6  |
| TENS EL DRET A.....                                       | 9  |
| TENS EL DEURE DE.....                                     | 10 |
| NORMATIVES .....                                          | 12 |
| FORMES DE PARTICIPACIÓ .....                              | 13 |
| COM CONTACTAR .....                                       | 20 |



# MISSIÓ I VALORS

La missió del Servei de Biblioteques és proporcionar recursos informatius i serveis de màxima qualitat d'acord amb els objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

La satisfacció de les necessitats i de les expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats. Per donar suport a l'estudi, a la docència, a la recerca i a la transferència de coneixements, les biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona disposem d'una dotació important de recursos documentals i d'altres materials i d'un personal qualificat.

Aquesta carta de serveis és un compromís formal per garantir la prestació d'aquests serveis amb un nivell alt de qualitat.

Regularment fem el seguiment dels indicadors de qualitat i ens sotmetem a auditories i a controls interns i externs.

Estem oberts i compromesos a servir els nostres usuaris, a escoltar-los i a tenir en compte les seves demandes, suggeriments, crítiques i propostes

Joan Gómez Escofet

**Director del Servei de Biblioteques**



# DADES IDENTIFICATIVES D'ORGANITZACIÓ I DEL SERVEI

Universitat Autònoma de Barcelona

Servei de Biblioteques

93.581.10.15

[s.biblioteques@uab.cat](mailto:s.biblioteques@uab.cat)

[www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)

# QUÈ OFERIM?

## Recursos documentals

**Accés i consulta** als documents necessaris per a l'aprenentatge, la docència i la recerca.

**Accés des de fora de la UAB** a la col·lecció de recursos digitals i a gestions en línia (reserves, renovacions...) des de la pàgina [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques) accessible també des dels dispositius mòbils.

**Selecció i adquisició** de documents a partir de les peticions rebudes i de les novetats bibliogràfiques.



## Espais i equipaments

- **Espais** per a treballar individualment o en grup i sales de formació.
- **Equipament informàtic i audiovisual**, infraestructura per a l'ús i càrrega de dispositius mòbils i aparells per a la reproducció de documents.

## Préstec i obtenció de documents

- **Préstec** de documents i d'equipaments tecnològics.
- **Préstec consorciat** de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).
- **Obtenció de documents** per préstec interbibliotecari dels fons que no es troben a les biblioteques de la UAB i que tampoc estan disponibles amb el servei de préstec consorciat.

## Informació i Formació

- **Atenció a les consultes** de manera presencial, telefònica i virtual amb el servei Pregunt@, blog Propietat Intel·lectual i Accés Obert, correu electrònic i xarxes socials.
- **Formació** per proporcionar habilitats en l'ús i gestió de la informació.
- **Difusió d'informació** per mitjà del web, de les guies, dels butlletins, dels blogs, de les xarxes socials i de les exposicions.

## Suport a la recerca

- Atenció a consultes sobre **propietat intel·lectual i accés obert**.
- Suport a **l'Acreditació i Avaluació de la Recerca**.
- **Publicació digital en accés obert** de la producció científica i administrativa de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).

# TENS EL DRET A...

**Requerir l'acompliment de tots els compromisos que la biblioteca ha assumit, i a més:**

Rebre informació sobre tots els **serveis** que la biblioteca ofereix i sobre el seu funcionament.

Rebre formació i assessorament en **l'ús dels recursos d'informació** que la biblioteca posa al teu abast.

Manifestar els teus **suggeriments o queixes** sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.

Disposar de la garantia de **confidencialitat** de les teves dades personals.

Ser atès amb un **tracte respectuós** i amb una **atenció eficient** per part dels professionals de les biblioteques



# TENS EL DEURE DE...

**Segons l'article 25 del Reglament del Servei de Biblioteques els usuaris del Servei de Biblioteques han de complir les condicions d'ús del servei i les seves normes de funcionament i, en concret, han de:**

- a) Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- b) Respectar en tot moment les instal·lacions, els equipaments, les condicions d'ús dels serveis i els fons bibliogràfics i documentals.
- c) Comportar-se respectuosament amb el personal de la biblioteca.
- d) Seguir les indicacions del personal en l'ús d'espais, equipaments i recursos.
- e) Sortir de les instal·lacions quan s'acabi l'horari d'obertura o a requeriment del personal.
- f) Utilitzar les tecnologies de la informació per a les activitats que els són pròpies o assignades i no fer-ne usos indeguts.
- g) Complir els tràmits reglamentàriament establerts per retirar material bibliogràfic o documental.
- h) Respectar la integritat i la conservació dels documents i el material bibliogràfic i documental.
- i) Fer-se responsables dels documents o de l'equipament tecnològic que es tingui en préstec i retornar-los en els terminis fixats.

- j) Respectar la legislació vigent de propietat intel·lectual i, en especial, la referida a la consulta, l'escaneig i les fotocòpies i, en el cas de documents digitals, la referida a l'ús, la distribució i la còpia.
- k) Identificar-se amb el carnet de la UAB quan els sigui requerit i no deixar-lo a tercers.
- l) Mostrar el contingut de les bosses i les carpetes quan el personal els ho requereixi.
- m) En general, complir aquest reglament i les instruccions i les normes aplicables dictades pels òrgans competents de la UAB, com també les disposicions que estableixi amb caràcter general la legislació vigent.



# NORMATIVES

- Reglament del Servei de Biblioteques.
- Procediments de préstec del Servei de Biblioteques de la UAB.
- Normes d'ús dels ordinadors portàtils de les biblioteques de la UAB.
- Condicions generals d'ús i de préstec de les sales de treball en grup.
- Normativa del servei de Préstec Interbibliotecari.
- Reglament del Servei de Préstec Consorciat (PUC) del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC).
- Acord de servei de préstec “in situ” entre les biblioteques del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC).
- Reglament del Dipòsit Digital de Documents (DDD).

Es poden consultar les normatives a la web del Servei de Biblioteques:

[www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)

# FORMES DE PARTICIPACIÓ

Trametent **dubtes, suggeriments, queixes o felicitacions** a través dels següents mitjans:

- Personalment als taulells d'informació de les biblioteques.
- Per telèfon i correu electrònic.
- A través del servei Pregunt@ [www.uab.cat/biblioteques/pregunta](http://www.uab.cat/biblioteques/pregunta).
- Des de la seu electrònica de la UAB: <https://seuelectronica.uab.cat/>.
- Mitjançant les xarxes socials.
- A través dels formularis en línia (suggeriment de compra, formulari de donatius...).

Formant part de les **comissions d'usuaris de les biblioteques**.

Responent les **enquestes** periòdiques.

Participant en els **processos d'avaluació** com a membres dels grups de treball.

Fent **donació a la biblioteca** de les publicacions resultat de l'estudi, la docència i la recerca que duus a terme com a membre de la nostra institució o afegint-les al DDD.

# COMPROMISOS

Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes al taulell, per correu electrònic o per telèfon. En el servei Pregunt@ donem resposta en un termini màxim de 2 dies laborables i en el blog de Propietat Intel·lectual i Accés Obert en un termini de 5 dies.

Oferim uns horaris amplis i garantim en període d'avaluació l'obertura d'almenys una biblioteca com a sala d'estudis, tots els dies de la setmana, també en horari nocturn.

Donem l'accés a la bibliografia bàsica que ha estat facilitada pel professorat.

Revisem les bibliografies de curs adquirint, en la mesura que el pressupost ho permet, els documents que es recomanen.

Informem mensualment de les noves adquisicions al nostre web.

Oferim sessions d'introducció a l'ús de la biblioteca i a l'ús de les eines i dels recursos d'informació especialitzats.

Facilem que demaneu documents disponibles d'altres biblioteques de la

UAB i del PUC i que els retorneu a qualsevol dels taulells de préstec de les biblioteques de la UAB.

Aconsegum el material que ens sol·liciteu per préstec interbibliotecari: a biblioteques universitàries catalanes en 4 dies de mitjana, i a altres biblioteques d'arreu del món en una mitjana de 10 dies.

Avisem dels canvis i de les novetats programades en la prestació dels serveis mitjançant cartells i al web, amb una antelació mínima de 5 dies.

Mantenim el nostre web actualitzat i adaptat als dispositius mòbils.

Informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens heu sol·licitat.

Atenem els vostres suggeriments de compra.

Organitzem periòdicament exposicions per donar a conèixer fons documentals de temàtiques determinades.

Proporcionem espais ben equipats per a l'estudi individual o en grup.

Disposem d'eines i d'espais de treball adaptats per a usuaris amb necessitats especials.

Proporcionem equipament informàtic seguint els criteris del Servei d'Informàtica de la UAB.

Oferim un 75% del nostre fons disponible per al préstec.

Garantim una disponibilitat permanent dels servidors informàtics, i la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.

Oferim una plataforma de difusió i preservació digital per a la producció científica, docent i administrativa.

Mesurem i valorem la vostra percepció en relació als serveis oferts.

Facilitem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB des de fora del campus.

Mantenim el web de Suport l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR) actualitzat amb la informació de les diverses convocatòries.

# INDICADORS

El grau d'assoliment d'aquests compromisos de servei es pot comprovar amb una sèrie d'indicadors que els mesuren i que són consultables al nostre **web: [www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)**

| SERVEI | COMPROMÍS                                                                                                                                                                   | INDICADOR                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1      | Donem l'accés a la bibliografia bàsica que ha estat facilitada pel professorat.                                                                                             | Dies de d'obertura anual                                            |
|        | Oferim uns horaris amplis i garantim en període d'avaluació l'obertura d'almenys una biblioteca com a sala d'estudis, tots els dies de la setmana, també en horari nocturn. | Hores d'obertura setmanal                                           |
|        | Disposem d'eines i d'espais de treball adaptats per a usuaris amb necessitats especials.                                                                                    | Nombre d'equipaments adaptats                                       |
| 2      | Proporcionem espais ben equipats per a l'estudi individual o en grup.                                                                                                       | Nombre de punts de treball individuals                              |
|        | Disposem d'eines i d'espais de treball adaptats per a usuaris amb necessitats especials.                                                                                    | Nombre de cabines adaptades per a usuaris amb necessitats especials |

|   |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <b>Equipament informàtic i audiovisual,</b> infraestructura per a l'ús i càrrega de dispositius mòbils i aparells per a la reproducció de documents.                                      | Proporcionem equipament informàtic seguint els criteris del Servei d'Informàtica de la UAB. Nombre de carregadors                                                                                                                                                                                   | Nombre de PC a disposició dels usuaris                                                                                                  |
|   |                                                                                                                                                                                           | Garantim una disponibilitat permanent dels servidors informàtics, i la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.                                                                                                                                                          | Nombre de carregadors<br>Nombre de punts electrificats<br>Temps mig de resolució d'incidències                                          |
| 4 | <b>Atenció a les consultes</b> de manera presencial, telefònica i virtual amb el servei Pregunt@, blog <i>Propietat Intel·lectual i Accés Obert</i> , correu electrònic i xarxes socials. | Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes al taulell, per correu electrònic o per telèfon. En el servei Pregunt@ donem resposta en un termini màxim de 2 dies laborables i en el blog de <i>Propietat Intel·lectual i Accés Obert</i> en un termini de 5 dies. | Percentatge de consultes a Pregunt@ resoltes en un màxim de 2 dies laborables                                                           |
|   |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Nombre de suggeriments o queixes<br>Percentatge de consultes al blog de <i>PIAO</i> resoltes en un màxim de 5 dies laborables           |
| 5 | <b>Difusió d'informació</b> per mitjà del web, de les guies, dels butlletins, dels blogs, de les xarxes socials i de les exposicions.                                                     | Informem mensualment de les noves adquisicions al nostre web.                                                                                                                                                                                                                                       | Nombre anual de visites al web i als blogs                                                                                              |
|   |                                                                                                                                                                                           | Avisem dels canvis i de les novetats programades en la prestació dels serveis mitjançant cartells i al web, amb una antelació mínima de 5 dies.                                                                                                                                                     | Nombre anual d'exposicions organitzades                                                                                                 |
|   |                                                                                                                                                                                           | Mantenim el nostre web actualitzat i adaptat als dispositius mòbils.                                                                                                                                                                                                                                | Twitter. Indicador de tendència: increment de seguidors en relació a l'any anterior<br>Facebook. En parlen/posts/ Indicador: mínim de 1 |
|   |                                                                                                                                                                                           | Organitzem periòdicament exposicions per donar a conèixer fons documentals de temàtiques determinades.                                                                                                                                                                                              | Nombre de notícies publicades al web del SdB<br>Nombre de butlletins                                                                    |

|   |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | <b>Préstec</b> de documents i d'equipaments tecnològics i <b>Préstec consorciat</b> de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).   | <p>Informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.</p> <p>Facilem que demaneu documents disponibles d'altres biblioteques de la UAB i del PUC i que els retorneu a qualsevol dels taulells de préstec de les biblioteques de la UAB.</p> <p>Oferim un 75% del nostre fons disponible per al préstec.</p> | <p>Dades anuals de préstec</p> <p>Ràtio de préstec per usuari a l'any</p> <p>Percentatge de fons prestatble</p> <p>Dades anuals de préstec consorciat (PUC)</p>                                                    |
| 7 | <b>Obtenció de documents</b> per préstec interbibliotecari dels fons que no es troben a les biblioteques de la UAB i que tampoc estan disponibles amb el servei de préstec consorciat. | <p>Aconseguiu el material que ens heu sol·licitat per préstec interbibliotecari: a biblioteques universitàries catalanes en 4 dies de mitjana, i a d'altres biblioteques d'arreu del món en una mitjana de 10 dies.</p>                                                                                                                               | <p>Temps mig de recepció de les comandes sol·licitades per la UAB a biblioteques externes</p>                                                                                                                      |
| 8 | <b>Formació</b> per proporcionar habilitats en l'ús i gestió de la informació.                                                                                                         | <p>Oferim sessions d'introducció a l'ús de la biblioteca i a l'ús de les eines i dels recursos d'informació especialitzats.</p>                                                                                                                                                                                                                       | <p>Nombre anual de cursos d'iniciació</p> <p>Nombre anual de cursos especialitzats</p> <p>Nombre anual de sessions d'assessorament</p> <p>Nivell de satisfacció dels usuaris en relació als cursos de formació</p> |
| 9 | <b>Selecció i adquisició</b> de documents a partir de les peticions rebudes i de les novetats bibliogràfiques.                                                                         | <p>Atenem els vostres suggeriments de compra.</p> <p>Revisem les bibliografies de curs adquirint, en la mesura que el pressupost ho permet, els documents que es recomanen.</p>                                                                                                                                                                       | <p>Nombre de documents adquirits</p> <p>Mitjana de temps de recepció de documents comprats</p>                                                                                                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                         |                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | <b>Accés des de fora de la UAB</b> a la col·lecció de recursos digitals i a gestions en línia (reserves, renovacions...) des de la pàgina <a href="http://www.uab.cat/biblioteques">www.uab.cat/biblioteques</a> , accessible també des dels dispositius mòbils. | Facilem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB des de fora del campus.                                                      | Nombre d'accessos remots als recursos digitals a través de l'ARE                            |
| 11 | <b>Publicació digital en accés obert</b> de la producció científica i administrativa de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).                                                                                              | Oferim una plataforma de difusió i preservació digital per a la producció científica, docent i administrativa.                          | Nombre anual de documents ingressats al DDD                                                 |
| 12 | <b>Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR).</b>                                                                                                                                                                                                  | Mantenim el web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR) actualitzat amb la informació de les diverses convocatòries. | Nombre de consultes al web                                                                  |
| 13 | <b>Globalment.</b>                                                                                                                                                                                                                                               | Mesurem i valorem la vostra percepció en relació als serveis oferts.                                                                    | Nivell de satisfacció d'usuaris en relació a la valoració global de la prestació del servei |

# COM CONTACTAR

## **Biblioteca de Ciència i Tecnologia**

Tel. 93 581 19 06  
bib.ciencia.tecnologia@uab.cat

## **Biblioteca de Ciències Socials**

Tel. 93 581 18 01  
bib.socials@uab.cat

## **Biblioteca de Ciències Socials–**

## **Centre de Documentació Europea**

Tel. 93 581 16 81  
ce.doc.europea@uab.cat

## **Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General**

Tel. 93 581 40 04  
bib.comunicacio@uab.cat

## **Biblioteca d'Humanitats**

Tel. 93 581 29 92  
bib.humanitats@uab.cat

## **Biblioteca de Medicina. Bellaterra**

Tel. 93 581 19 18  
bib.medicina@uab.cat

## **Biblioteca de l'Hospital Universitari**

## **Germans Trias i Pujol**

Tel. 93 497 88 99  
bib.hugtip@uab.cat

## **Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de la Vall d'Hebron**

Tel. 93 428 50 12  
bib.vhebron@uab.cat

## **Biblioteca Campus Universitari Mar**

Tel. 93 316 35 31  
bib.mar@uab.cat

## **Fundació Biblioteca Josep Laporte**

Tel. 93 433 50 40  
sod.fbjl@uab.cat

## **Biblioteca Universitària de Sabadell**

Tel. 93 728 77 01  
bib.sabadell@uab.cat

## **Biblioteca de Veterinària**

Tel. 93 581 15 49  
bib.veterinaria@uab.cat

## **Cartoteca General**

Tel. 93 581 20 45  
cartoteca@uab.cat

## **Servei de Biblioteques de la UAB**

Tel. 93 581 10 15  
s.biblioteques@uab.cat

[www.uab.cat/bib](http://www.uab.cat/bib)



# **Carta de Serveis 2016**

## **Servei de Biblioteques**



Universitat Autònoma de Barcelona

**Universitat Autònoma de Barcelona**