

# Carta de Serveis

**aprovada per la Comissió d'Investigació de la UAB el 23 de setembre de 2016 i actualitzada el 8 d'octubre de 2018, per la Comissió General d'Usuaris de les Biblioteques UAB**

Edició: 2018

## SUMARI

SUMARI .....	1
PRESENTACIÓ.....	2
DADES IDENTIFICATIVES D'ORGANITZACIÓ I DEL SERVEI.....	3
QUÈ OFERIM? .....	4
TENS EL DRET A... ..	5
TENS EL DEURE DE... ..	6
NORMATIVES.....	7
FORMES DE PARTICIPACIÓ.....	8
COMPROMISOS .....	8
INDICADORS .....	11
MESURES D'ESMENA.....	16
COM CONTACTAR .....	17

## **PRESENTACIÓ**

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.

El Servei de Biblioteques de la UAB s'estructura en grans unitats temàtiques o atenent a criteris de territorialitat, i està format per sis biblioteques al campus de Bellaterra i una al de Sabadell, a més de quatre biblioteques situades a les unitats docents d'hospitals de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Les biblioteques depenen orgànicament de les Administracions de Centre i funcionalment de la Direcció del Servei de Biblioteques.

Totes les persones que siguin membres de la comunitat universitària UAB poden accedir a la totalitat dels serveis que oferim. Determinats serveis són accessibles per aquells usuaris que pertanyin a institucions amb les quals la UAB ha establert algun tipus de conveni, contracte, col·laboració o reciprocitat.

Els serveis que s'ofereixen són majoritàriament gratuïts. En el cas que impliqui un cost s'apliquen les tarifes establertes pel Consell Social de la UAB.

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 DEL SERVEI**

Universitat Autònoma de Barcelona

Servei de Biblioteques

93.581.10.15

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 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@, WhatsApp, blog Propietat Intel·lectual i Accés Obert, Servei OPINA, 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, 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 institucional 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 a:

- a. Accedir i rebre informació sobre els recursos i serveis necessaris per a l'aprenentatge, la docència i la investigació que la biblioteca ofereix.
- b. Rebre formació i assessorament en l'ús dels recursos d'informació que la biblioteca posa al teu abast.
- c. Rebre la formació adient per l'adquisició d'habilitats informacionals.
- d. Disposar d'espais i infraestructures adequades per a la consulta, l'estudi i el treball, tant individual com en grup.
- e. Estar informat de les novetats i canvis que es produeixen a la biblioteca en tot allò que t'afecti.
- f. Participar activament en el funcionament dels serveis de la biblioteca a través dels canals que es troben a la teva disposició.
- g. Manifestar els teus suggeriments o queixes sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- h. Disposar de la garantia de confidencialitat de les teves dades personals.
- i. 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).
- Política Institucional d'accés obert a la Universitat Autònoma de Barcelona (Acord del Consell de Govern de 25 d'abril de 2012).
- Política de preservació del Dipòsit Digital de Documents de la UAB (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).
- A través del servei OPINA <https://opina.uab.cat/opina/>.
- Mitjançant les xarxes socials.

Podeu fer suggeriments 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.

## **COMPROMISSOS**

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

- Donem accés al conjunt de documentació que permet l'adequat desenvolupament de la docència i la recerca.
- 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.

**Espais per al treball individual o en grup i sales de formació:**

- 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.

**Equipament informàtic i audiovisual, 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.
- Garantim una disponibilitat dels servidors informàtics, i la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.

**Atenció a les consultes de manera presencial, telefònica i virtual amb el servei Pregunt@, OPINA, WhatsApp, blog *Propietat Intel·lectual i Accés Obert*, 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, en el blog de *Propietat Intel·lectual i Accés Obert* en un termini de 5 dies i en el servei OPINA en un termini de 15 dies.

**Difusió d'informació per mitjà del web, de les guies, de les xarxes socials i de les exposicions:**

- Informem mensualment de les noves adquisicions al nostre web.
- Avisem dels canvis i de les novetats programades en la prestació dels serveis mitjançant cartells i al web.
- Mantenim el nostre web actualitzat i adaptat als dispositius mòbils.
- Organitzem periòdicament exposicions per donar a conèixer fons documentals de temàtiques determinades.

**Préstec de documents i d'equipaments tecnològics i Préstec consorciat de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC):**

- Informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.
- Facilitem que demaneu documents disponibles d'altres biblioteques de la UAB i del PUC i que els torneu a qualsevol dels taulells de préstec de les biblioteques de la UAB.

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

**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:**

- Aconsegüim el material que ens heu sol·licitat per préstec interbibliotecari: a biblioteques universitàries catalanes en 3 dies de mitjana, i a d'altres biblioteques d'arreu del món en una mitjana de 8 dies.

**Formació per proporcionar habilitats en l'ús i gestió de la informació:**

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

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

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

**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:**

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

**Publicació digital en accés obert 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.

**Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR):**

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

**Globalment:**

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

## 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	<b>Accés i consulta</b> als documents necessaris per a l'aprenentatge, la docència i la recerca.	Donem accés al conjunt de documentació que permet l'adequat desenvolupament de la docència i la recerca.	Màxim de 10 dies de mitjana de processament tècnic dels documents comprats  Percentatge major o igual al 90% d'assignatures amb accés directe a la bibliografia recomanada
		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.	Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació als horaris d'obertura
2	<b>Espais</b> per al treball individual o en grup i sales de formació.	Proporcionem espais ben equipats per a l'estudi individual o en grup.	Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació als espais de treball
		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	<p><b>Equipament informàtic i audiovisual,</b> infraestructura per a l'ús i càrrega de dispositius mòbils i aparells per a la reproducció de documents.</p>	<p>Proporcionem equipament informàtic seguint els criteris del Servei d'Informàtica de la UAB.</p>	<p>Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació a l'equipament informàtic</p>
		<p>Garantim una disponibilitat dels servidors informàtics, i la resolució del 80% de les incidències puntuals en menys de 48 hores.</p>	<p>Percentatge del 80% d'incidències resoltes dins del termini de 2 dies laborables</p>
4	<p><b>Atenció a les consultes</b> de manera presencial, telefònica i virtual amb el servei Pregunt@, OPINA, WhatsApp, blog <i>Propietat Intel·lectual</i> i <i>Accés Obert</i>, correu electrònic i xarxes socials.</p>	<p>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> i <i>Accés Obert</i> en un termini de 5 dies i en el servei OPINA en un termini de 15 dies.</p>	<p>Percentatge de consultes a Pregunt@ resoltes en un màxim de 2 dies laborables</p>
			<p>Percentatge de SFQ a OPINA resoltes en un màxim de 15 dies laborables</p>
			<p>Percentatge de consultes al blog de PIAO resoltes en un màxim de 5 dies laborables</p>

5	<p><b>Difusió d'informació</b> per mitjà del web, de les guies, de les xarxes socials i de les exposicions.</p>	<p>Informem mensualment de les noves adquisicions al nostre web.</p>	<p>Nombre de notícies publicades al web del SdB</p>
		<p>Mantenim el nostre web actualitzat i adaptat als dispositius mòbils.</p>	<p>Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, dels usuaris en relació respecte al web</p>
		<p>Avisem dels canvis i de les novetats programades en la prestació dels serveis mitjançant cartells i al web.</p>	<p>Twitter Indicador de tendència: increment de seguidors en relació a l'any anterior, com a mínim un 10</p>
		<p>Organitzem periòdicament exposicions per donar a conèixer fons documentals de temàtiques determinades.</p>	<p>Facebook. En parlen/posts/ Indicador: mínim de 1</p>
6	<p><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>	<p>Informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.</p>	<p>Dades anuals de préstec biblioteques i PUC</p>
		<p>Facilitem 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>Ràtio de préstec per usuari a l'any, mínim 10 préstecs per usuari</p>

		Oferim un 75% del nostre fons disponible per al préstec.	Percentatge de fons prestable
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.	Aconsegüim el material que ens heu sol·licitat per préstec interbibliotecari: a biblioteques universitàries catalanes en 3 dies de mitjana, i a d'altres biblioteques d'arreu del món en una mitjana de 8 dies.	Temps mig de 3 dies recepció de les comandes sol·licitades per la UAB a biblioteques externes
8	<b>Formació</b> per proporcionar habilitats en l'ús i gestió de la informació.	Oferim sessions d'introducció a l'ús de la biblioteca i a l'ús de les eines i dels recursos d'informació especialitzats.	<p>Nombre anual de sessions d'assessorament i accions formatives realitzades</p> <p>Nivell de satisfacció superior a 3, en una escala de 5, 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 a proveïdors, un màxim de 6 setmanes</p>

10	<p><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.</p>	<p>Facilem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB des de fora del campus.</p>	<p>Nombre d'accessos-als recursos digitals</p>
11	<p><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).</p>	<p>Oferim una plataforma de difusió i preservació digital per a la producció científica, docent i administrativa.</p>	<p>Percentatge del 10 % de creixement de la producció científica de la UAB al DDD</p>
			<p>Percentatge del 7% d'articles referenciats a la base de dades de producció científica (CRIS) que hi ha al DDD</p>
12	<p><b>Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR).</b></p>	<p>Mantenim el web de Suport a l'Acreditació i Avaluació de la Recerca (SAAR) actualitzat amb la informació de les diverses convocatòries.</p>	<p>Nombre de consultes al web</p>
13	<p><b>Globalment.</b></p>	<p>Mesurem i valorem la vostra percepció en relació als serveis oferts.</p>	<p>Nivell de satisfacció d'usuaris en relació a la valoració global de la prestació del servei superior a 3, en una escala de 5</p>

## **MESURES D'ESMENA**

Per presentar reclamacions per incompliment dels compromisos assumits en la carta de Serveis es farà servir el mateix canal que per a les queixes i suggeriments, el servei OPINA: <https://opina.uab.cat>.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta carta de serveis, la Direcció del Servei de Biblioteques analitzarà les causes que el van provocar i posarà en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials.

La Direcció del Servei de Biblioteques enviarà a través del servei OPINA a l'usuari un escrit d'explicació o disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

L'incompliment dels compromisos de servei no comportarà la responsabilitat patrimonial de la Universitat.



## 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

### **Biblioteca Josep Laporte**

Tel. 93 433 50 40  
bib.laporte@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](mailto:s.biblioteques@uab.cat)  
[www.uab.cat/biblioteques](http://www.uab.cat/biblioteques)