

UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

CARTA DE SERVEIS

Servei de Biblioteques

Gener 2023



CARTA DE SERVEIS

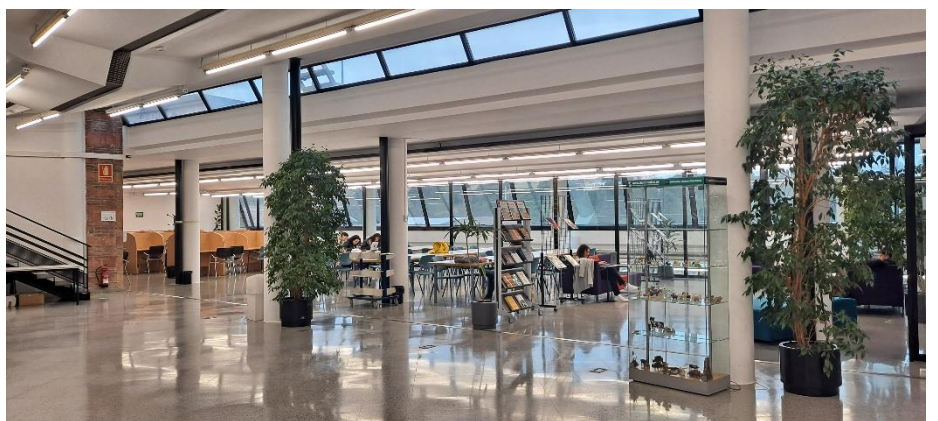
SERVEI DE BIBLIOTEQUES

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Aprovada el 15 de desembre de 2022 per la Comissió General
d'Usuaris del Servei de Biblioteques, i per la Comissió de Qualitat
de la UAB el 12 de gener de 2023

SUMARI

PRESENTACIÓ	3
DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI	4
MISSIÓ I VALORS	5
QUÈ OFERIM?	6
TENIU DRET A...	8
TENIU EL DEURE DE...	8
NORMATIVES.....	9
FORMES DE PARTICIPACIÓ	10
COMPROMISOS	11
INDICADORS	13
MESURES D'ESMENA.....	17
COM CONTACTAR	18



PRESENTACIÓ

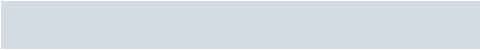


Us presentem la carta de serveis del Servei de Biblioteques de la UAB que defineix els compromisos que assumim amb la comunitat universitària i usuaris en general, enumera la llista de serveis que trobareu disponibles a les biblioteques i facilita les eines de seguiment del compliment dels compromisos esmentats.

La satisfacció de les necessitats i de les expectatives dels usuaris és l'eix central de les nostres activitats, i trobareu disponibles una diversitat de recursos, espais i personal qualificat, disposat a atendre les vostres demandes amb un nivell alt de qualitat.

També posem a la vostra disposició canals de participació per tal que ens feu arribar la vostra opinió sobre els serveis que us oferim, la qual cosa contribuirà a la millora contínua de les Biblioteques UAB.

Núria Casaldàliga Rojas
Directora del Servei de Biblioteques



DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI

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 les 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.

Els serveis que s'ofereixen són gratuïts, i si en algun cas impliquen un cost, s'informarà prèviament a l'usuari.

Les biblioteques de la UAB obren de dilluns a divendres al voltant de 12 hores diàries. Podeu consultar les adreces i els horaris de tot l'any a la pàgina web del servei. A més disposeu de la Sala d'Estudi UAB a la Biblioteca de Ciències Socials que obre també els caps de setmana i en un horari ampli.

Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques
93.581.10.15
s.biblioteques@uab.cat
www.uab.cat/biblioteques

MISSIÓ I VALORS

Les biblioteques de la UAB contribuïm a l'assoliment dels objectius de la comunitat universitària proporcionant serveis amb valor afegit i informació de màxima qualitat, tant en entorns digitals com en espais físics que faciliten l'aprenentatge, la recerca i la cocreació.

Els valors del Servei de Biblioteques són:



ORIENTACIÓ A L'USUARI

La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats.



MILLORA CONTINUADA

L'excel·lència l'assolim amb el treball en equip, la cooperació bibliotecària, la innovació i la cerca sistemàtica de la millora en l'eficiència i l'eficàcia.



RESPONSABILITAT I COMPROMÍS SOCIAL

Actuem amb ètica i integritat institucional; vetllem en totes les nostres actuacions per assegurar el màxim respecte a la diversitat, la inclusió i la sostenibilitat.

QUÈ OFERIM?

Els serveis que oferim els trobareu a la web del Servei de Biblioteques (www.uab.cat/biblioteques) i són els següents:

RECURSOS D'INFORMACIÓ

- Accés a un fons documental actualitzat i rellevant per a l'aprenentatge, la docència i la recerca.
- Consulta en línia a la col·lecció digital.
- Digitalització i preservació dels fons especials i patrimonials i de la documentació institucional al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).

ESPAIS I EQUIPAMENTS

- Espais per a l'aprenentatge individual i en grup.
- Espais flexibles i modulars per a l'aprenentatge col·laboratiu i la cocreació.
- Equipament tecnològic adequat a les necessitats dels usuaris.

PRÉSTEC I OBTENCIÓ DE DOCUMENTS

- Préstec de documents i d'equipaments tecnològics.
- Préstec de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).
- Obtenció de documents d'altres biblioteques o entitats, per préstec interbibliotecari.

INFORMACIÓ I FORMACIÓ

- Atenció a les consultes d'informació de manera presencial i virtual.
- Formació presencial, telepresencial i virtual sobre els recursos d'informació especialitzats, elaboració de treballs acadèmics o altres, per tal de fomentar l'adquisició de competències digitals.
- Assessorament personalitzat presencial i telepresencial sobre serveis, eines i recursos de les Biblioteques UAB.

SUPORT A LA RECERCA

- Suport i assessorament en ciència oberta: propietat intel·lectual, publicació en accés obert d'articles i dades de recerca.
- Suport en la visibilitat i creació de la identitat digital dels investigadors.
- Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca.
- Publicació de la producció científica de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).
- Suport en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.

COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

- Difusió d'informació precisa i actualitzada al web, les guies, els butlletins i les xarxes socials.
- Activitats de dinamització a les biblioteques.



TENIU DRET A...

- Requerir l'acompliment de tots els compromisos que la biblioteca ha assumit.
- Accedir i rebre informació sobre els recursos i serveis necessaris per a l'aprenentatge, la docència i la recerca que la biblioteca ofereix.
- Rebre formació i assessorament en l'ús dels recursos d'informació que la biblioteca posa al teu abast per tal d'ampliar l'adquisició de competències digitals.
- Disposar d'espais polivalents i flexibles i infraestructures adequades per a la consulta, l'estudi i la cocreació de coneixement.
- Estar informat de les novetats, activitats i canvis que es produeixen a la biblioteca.
- Participar activament en el funcionament dels serveis de la biblioteca a través dels canals que hi ha a la vostra disposició.
- Manifestar els vostres suggeriments o queixes sobre la biblioteca i els seus recursos i serveis, personalment o de manera virtual.
- Disposar de la garantia de confidencialitat de les vostres dades personals.
- Ser atesos amb un tracte respectuós i amb eficiència.

TENIU EL DEURE DE...

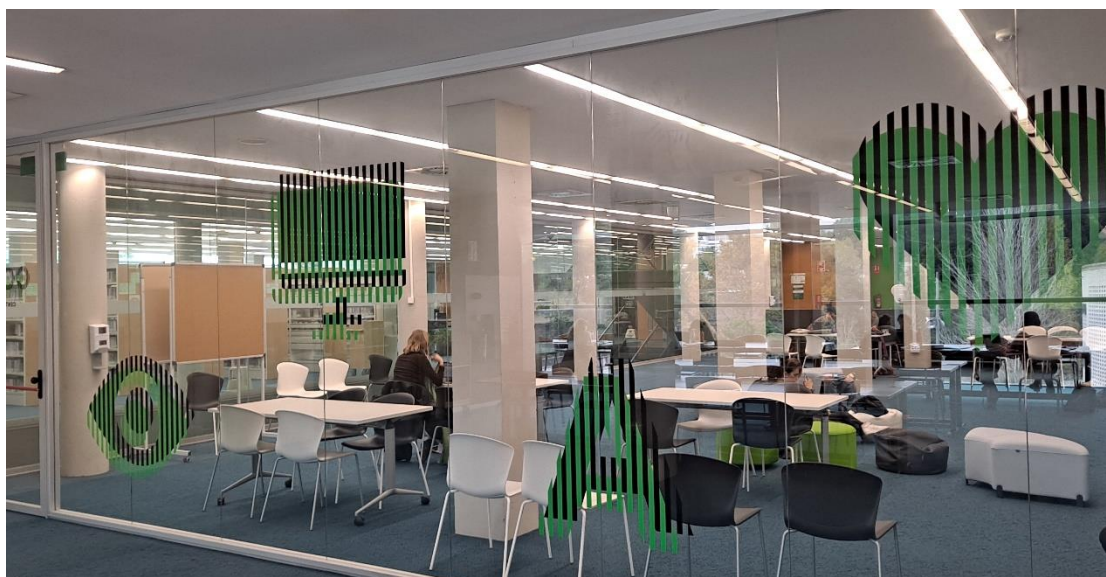
- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Fer ús de les instal·lacions, els equipaments i les tecnologies de la informació exclusivament per a les funcions que tinguin assignades.
- Fer un ús adequat dels fons bibliogràfics i seguir les disposicions que regulin els serveis de les biblioteques de la UAB.
- Comportar-vos respectuosament amb el personal de la biblioteca i seguir les seves indicacions.
- Sortir de les instal·lacions quan s'acabi l'horari d'obertura o a requeriment del personal.
- Respectar la legislació vigent de propietat intel·lectual referida a l'escaneig o les fotocòpies, o a l'ús, distribució i còpia de materials digitals.
- Identificar-vos amb el carnet de la UAB quan sigui requerit i no deixar-lo a tercers.
- Vetllar per les pertinences personals. El Servei de Biblioteques no es fa responsable dels robatoris, furtis o pèrdues que es produeixen a les biblioteques.

NORMATIVES

- Reglament del Servei de Biblioteques de la UAB.
- 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 de les Biblioteques de la UAB.
- Reglament del servei de préstec de documents entre les biblioteques que integren el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya.
- Reglament de la biblioteca digital
- Reglament del Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).
- Política Institucional d'accés obert a la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Política institucional d'accés obert per a les dades de recerca de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Política de preservació del Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).

Podeu consultar les normatives a la web del Servei de Biblioteques

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, WhatsApp, correu electrònic o xarxes socials.
- A través del servei Pregunt@
www.uab.cat/biblioteques/pregunta
- A través del servei OPINA <https://opina.uab.cat>

- Fent suggeriments de compra o donatiu de material bibliogràfic a través dels formularis de la web.
- 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.

COMPROMISOS

- Donem accés al conjunt de documentació que permet l'adequat desenvolupament de l'aprenentatge, la docència i la recerca.
- Atenem els vostres suggeriments de compra.
- Facilem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB, des del campus i des de fora.
- Oferim visibilitat i preservem la producció científica, els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional en el Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).
- Oferim uns horaris amplis i garantim, en període d'avaluació, l'obertura d'almenys una biblioteca com a sala d'estudi, cada dia de la setmana, també en horari nocturn.
- Proporcionem espais ben equipats, polivalents i flexibles per a l'aprenentatge individual o en grup i per a activitats de cocreació.
- Proporcionem equipament informàtic adequat.
- Garantim la resolució del 80% de les incidències no programades en menys de 48 hores.
- Facilem documents disponibles d'altres biblioteques de la UAB i del PUC i us informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.
- Tramitem les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 48 hores i servim el document sol·licitat en un termini de 3 dies per als documents digitals i de 6 dies per als documents físics.
- Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes de manera presencial i virtual pels diversos canals disponibles.
- Garantim una oferta formativa àmplia amb caràcter anual sobre els recursos d'informació especialitzats, citacions i treballs acadèmics.
- Oferim sessions personalitzades sobre serveis, eines i recursos de les Biblioteques UAB.
- Us acompanyem en la publicació de les dades de recerca al repositori CORA RDR.
- Us assessorem en els sistemes d'identificació d'autors.

- Us informem sobre els indicadors bibliomètrics en els processos d'acreditació i avaluació de la recerca.
- Revisem i millorem la qualitat dels vostres resultats d'investigació a EGRETA.
- Us facilitem la publicació en accés obert amb acords transformatius i descomptes amb editorials acadèmiques.
- Us assessorem en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.
- Us oferim una plataforma amb preguntes més freqüents sobre propietat intel·lectual i accés obert.
- Mantenim i actualitzem les nostres pàgines web i fem difusió d'informació en altres canals de comunicació.
- Oferim activitats diverses per afavorir la relació, interacció i cohesió de la comunitat universitària i també activitats orientades a difondre els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).
- Mesurem i valorem la vostra percepció en relació amb els serveis oferts.



INDICADORS

RECURSOS D'INFORMACIÓ

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Accés a un fons documental actualitzat i rellevant per a l'aprenentatge, la docència i la recerca.	Donem accés al conjunt de documentació que permet l'adequat desenvolupament de l'aprenentatge, la docència i la recerca.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb el fons documental.
Consulta en línia a la col·lecció digital.	Atenem els vostres suggeriments de compra.	Mitjana d'articles descarregats per usuari. Mínim 30.
Digitalització i preservació dels fons especials i patrimonials i de la documentació institucional al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).	Facilem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB, des del campus i des de fora. Ofereix visibilitat i preservem la producció científica, els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional en el Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).	Percentatge igual o superior al 95% en la disponibilitat de la plataforma DDD.

ESPAIS I EQUIPAMENTS

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Espais per a l'aprenentatge individual i en grup.	Oferim uns horaris amplis i garantim, en període d'avaluació, l'obertura d'almenys una biblioteca com a sala d'estudi, cada dia de la setmana, també en horari nocturn.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb els espais de treball.
Espais flexibles i modulars per a l'aprenentatge col·laboratiu i la cocreació.	Proporcionem espais ben equipats, polivalents i flexibles per a l'aprenentatge individual o en grup i per a activitats de cocreació.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb l'equipament informàtic.
Equipament tecnològic adequat a les necessitats dels usuaris.	Proporcionem equipament informàtic adequat. Garantim la resolució del 80% de les incidències no programades en menys de 48 hores.	Percentatge igual o superior al 80% d'incidències no programades resoltes dins del termini de 2 dies laborables.

PRÉSTEC I OBTENCIÓ DE DOCUMENTS

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Préstec de documents i d'equipaments tecnològics.	Facilem documents disponibles d'altres biblioteques de la UAB i del PUC i us informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb el préstec.
Préstec de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).		
Obtenció de documents d'altres biblioteques o entitats per préstec interbibliotecari.	Tramitem les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 48 hores i servim el document sol·licitat en un termini de 3 dies per als documents digitals i de 6 dies per als documents físics.	Mitjana de 3 dies de recepció dels documents digitals sol·licitats per la UAB a biblioteques externes.

INFORMACIÓ I FORMACIÓ

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Atenció a les consultes d'informació de manera presencial i virtual.	Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes de manera presencial i virtual pels diversos canals disponibles.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb l'atenció del personal.
Formació presencial, telepresencial i virtual sobre els recursos d'informació especialitzats, elaboració de treballs acadèmics o altres, per tal de fomentar l'adquisició de competències digitals.	Garantim una oferta formativa àmplia amb caràcter anual sobre els recursos d'informació especialitzats, citacions i treballs acadèmics.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb la resolució de dubtes i consultes.
Assessorament personalitzat presencial i telepresencial sobre serveis, eines i recursos de les Biblioteques UAB.	Oferim sessions personalitzades sobre serveis, eines i recursos de les Biblioteques UAB.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb els cursos de formació. Nombre d'usuaris que assisteixen a les accions formatives.

SUPORT A LA RECERCA

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Suport i assessorament en ciència oberta: propietat intel·lectual, publicació en accés obert d'articles i dades de recerca.	Us acompanyem en la publicació de les dades de recerca al repositori CORA RDR.	Nivell de satisfacció dels usuaris igual o superior a 3, en una escala de 5, en relació amb el suport a la recerca.
Suport en la visibilitat i creació de la identitat digital dels investigadors.	Us assessorem en els sistemes d'identificació d'autors.	Percentatge igual o superior al 95% en la disponibilitat de la plataforma DDD.
Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca.	Us informem sobre els indicadors bibliomètrics en els processos d'acreditació i avaluació de la recerca	
Publicació de la producció científica de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).	Revisem i millorem la qualitat dels vostres resultats d'investigació a EGRETA.	

Suport en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques

Us facilitem la publicació en accés obert amb acords transformatius i descomptes amb editorials acadèmiques.

Us assessorem en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.

Us oferim una plataforma amb preguntes més freqüents sobre propietat intel·lectual i accés obert.

COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Difusió d'informació precisa i actualitzada al web, les guies, els butlletins i les xarxes socials.	Mantenim i actualitzem les nostres pàgines web i fem difusió d'informació en altres canals de comunicació.	Nombre de pàgines web visualitzades.
Activitats de dinamització a les biblioteques.	Oferim activitats diverses per afavorir la relació, interacció i cohesió de la comunitat universitària i també activitats orientades a difondre els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).	Nombre d'activitats dutes a terme.
	Mesurem i valorem la vostra percepció en relació amb els serveis oferts.	Taxa d'interacció a Twitter: mínim 1%. Nivell de satisfacció dels usuaris en relació amb la valoració global de la prestació del servei igual o superior a 3, en una escala de 5.

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 us enviarà un escrit d'explicació o disculpa on també us informará de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, a través del servei OPINA, 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 d'Humanitats. Cartoteca General

Tel. 93 581 20 45 cartoteca@uab.cat

Biblioteca de Medicina. Bellaterra

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

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

Tel. 93 428 50 12 bib.vhebron@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

Servei de Biblioteques de la UAB

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

CARTA DE SERVEIS

Servei de Biblioteques



**Universitat Autònoma
de Barcelona**