



Servei de Biblioteques

Carta de Serveis

Aprovada el 4 de juny de 2025 per la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques, i per la Comissió de Qualitat de la UAB el 18 de juny de 2025

Sumari

1. Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives
2. Missió i valors
3. Què oferim?
4. Drets i deures
5. Normativa aplicable
6. Mecanismes de participació
7. Compromisos i indicadors de qualitat
8. Vies de reclamació i mesures d'esmena
9. Validació, aprovació i actualització de la carta

01

Presentació. Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Presentació

Les Biblioteques de la UAB som el teu aliat en l'àmbit acadèmic i de recerca. Fomentem la creació, la transferència i la preservació del coneixement de la universitat i vetllem per impulsar la ciència oberta a la UAB. L'equip de professionals que en formem part estem compromesos amb la comunitat universitària per tal d'oferir serveis de màxima qualitat, centrats en millorar l'experiència de les persones usuàries a partir de la personalització d'aquests serveis, de la dinamització d'activitats i de facilitar infraestructures adequades i sostenibles.

Aquesta carta de serveis és un exercici de transparència per a donar-vos a conèixer els compromisos que prenem, les eines de seguiment que ens permetran garantir la qualitat de tota l'oferta de serveis, així com els canals de participació que posem a la vostra disposició per tal que ens feu arribar la vostra opinió, cosa que contribuirà a la millora contínua de les Biblioteques UAB.

Núria Casaldàliga, directora del Servei de Biblioteques

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

El Servei de Biblioteques de la UAB dona suport a la comunitat universitària en els àmbits d'aprenentatge, docència i recerca. 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 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

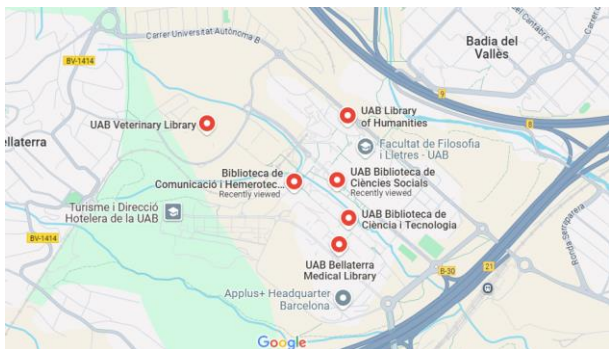
93.581.10.15

s.biblioteques@uab.cat

<https://www.uab.cat/ca/biblioteques>

Àmbit d'actuació i dades organitzatives

Mapa de localització al Campus de Bellaterra



Biblioteca de Ciència i Tecnologia

Biblioteca de Ciències Socials

Biblioteca de Ciències Socials. Centre de Documentació Europea

Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General

Biblioteca de Medicina. Bellaterra

Biblioteca de Veterinària

Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de la Vall d'Hebron. [Ubicació a Google Maps](#)

Biblioteca Josep Laporte. [Ubicació a Google Maps](#)

Biblioteca Universitària de Sabadell. [Ubicació a Google Maps](#)



02

Missió i valors

Missió i valors

Les biblioteques de la UAB afavorim la creació, difusió, preservació i transferència de coneixement, per tal que aquest sigui obert i accessible.

Amb la nostra expertesa, contribuïm a l'èxit de la universitat i promovem la inclusió i la sostenibilitat.



Missió i valors

Valors del Servei de Biblioteques:

- Centrem les nostres activitats i serveis en les persones usuàries.
- Integrem els principis de diversitat, igualtat i inclusió en totes les nostres accions.
- Ens comprometem amb la sostenibilitat.
- Actuem amb ètica, respecte i responsabilitat institucional.
- Tenim la ment oberta, la mirada posada en el futur i abracem la innovació.
- Fomentem la cooperació per sumar esforços i assolir fites compartides.

03

Què oferim?

Què oferim?

Els serveis que oferim els trobareu a la web del Servei de Biblioteques (<https://www.uab.cat/ca/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).

Què oferim?

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 de la comunitat universitària.

Què oferim?

Préstec i obtenció de documents

- Préstec de documents, d'equipaments tecnològics i d'altres materials.
- Préstec de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).
- Obtenció de documents físics, articles i capítols electrònics, d'altres biblioteques, entitats, o institucions acadèmiques internacionals.

Què oferim?

Informació i formació

- Atenció a les consultes d'informació de manera presencial i en línia.
- Formació, presencial i en línia, 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 en línia, sobre serveis, eines i recursos de les Biblioteques UAB.

Què oferim?

Suport a la docència

- Oferta de cursos per a incorporar dins de les assignatures (eines i recursos d'informació de les Biblioteques).
- Ús de les col·leccions de les Biblioteques per a sessions de docència.
- Suport a la creació, gestió i ús de recursos educatius en obert (REO).
- Preservació de materials docents i treballs de fi d'estudis (TFE) al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).
- Espais multifuncionals per a la docència.

Què oferim?

Suport a la recerca

- Suport i assessorament en ciència oberta: propietat intel·lectual, publicació en accés obert de continguts protegits o amb llicències obertes i dades de recerca.
- Suport en la visibilitat i creació de la identitat digital del personal investigador.
- Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca: impacte científic, impacte social i contribució a la ciència oberta.
- Suport a la publicació de la producció científica de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD) i de les dades de recerca a CORA.RDR.
- Suport en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.
- Gestió del finançament per a publicar en accés obert.

Què oferim?

Comunicació i difusió

- Difusió d'informació precisa i actualitzada al web, les guies, els butlletins i les xarxes socials.
- Foment d'activitats de dinamització a les biblioteques i en col·laboració amb l'entorn i el territori.

04

Drets i deures

Drets i deures

Teniu el 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.

Drets i deures

Teniu el dret a...

- 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.

Drets i deures

Teniu el deure de...

- Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres.
- 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.

Drets i deures

Teniu el deure de...

- 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 terceres persones.
- Vetllar per les pertinences personals. El Servei de Biblioteques no es fa responsable dels robatoris, furts o pèrdues que es produeixin a les biblioteques.



05

Normativa aplicable

Normativa aplicable

- Condicions generals d'ús i de préstec de les sales de treball en grup de les Biblioteques de la UAB.
- Estratègia de la Ciència Oberta a la UAB i compromisos.
- Normes d'ús dels ordinadors portàtils de les Biblioteques de la UAB.
- Pla general de la col·lecció.
- Política de preservació 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.
- Procediments de préstec del Servei de Biblioteques de la UAB.

Normativa aplicable

- Reglament de CORA. Repositori de Dades de Recerca.
- Reglament d'ús i accés a la Biblioteca Digital de la UAB.
- Reglament del Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).
- Reglament del Servei de 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.

Podeu consultar les normatives a la web del Servei de Biblioteques:

<https://www.uab.cat/ca/biblioteques/normativa>

06

Mecanismes de participació

Mecanismes 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 de persones usuàries de les biblioteques.
- Responent les enquestes periòdiques.
- Participant en els processos d'avaluació com a membres dels grups de treball.

A photograph of a modern library interior with glass walls and green decorative elements. The number 07 is overlaid in large white font.

07

Compromisos i indicadors de qualitat

Compromisos i indicadors

Compromisos

RECURSOS D'INFORMACIÓ

- 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 de bibliografia.
- Faciletem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB, des del campus i des de fora.
- Vetllem perquè el DDD, que visibilitza i preserva la producció científica, els treballs de fi d'estudi (TFE), els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional, estigui sempre disponible.

Compromisos i indicadors

ESPAIS I EQUIPAMENTS

- 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, per a activitats de cocreació i de docència.
- Proporcionem equipament informàtic adequat a les necessitats de la comunitat universitària.
- Garantim la resolució de les incidències no programades en un màxim de dos dies laborables.

Compromisos i indicadors

PRÉSTEC I OBTENCIÓ DE DOCUMENTS

- Facilem documents disponibles de les biblioteques de la UAB i del PUC, informant-vos 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 laborables per als documents digitals i de 6 dies laborables per als documents físics.

Compromisos i indicadors

INFORMACIÓ I FORMACIÓ

- 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, tant per a l'alumnat com per al professorat i personal investigador.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA DOCÈNCIA

- Us facilitem materials formatius sobre eines i recursos d'informació per a incorporar dins de les assignatures.
- Oferim les nostres col·leccions per a sessions de docència.
- Us assessorem en la creació, gestió i ús de recursos educatius en obert (REO).
- Vetllem per que el DDD, que visibilitza i preserva la producció científica treballs de fi d'estudi (TFE), els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional, estigui sempre disponible.
- Proporcionem espais ben equipats, polivalents i flexibles per a l'aprenentatge individual o en grup, per a activitats de cocreació i de docència.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA RECERCA

- Us acompanyem en la publicació de les dades de recerca al repositori CORA RDR.
- Us assessorem en els sistemes d'identificació d'autoria.
- Us assessorem en l'impacte científic, l'impacte social i la contribució a la ciència oberta de les vostres aportacions en processos d'acreditació i avaluació de la recerca.
- Us oferim una web de suport a l'acreditació i avaluació de la recerca que recull informació sobre: acreditacions, trams de recerca, fonts, indicadors, narrativa i impacte social.
- Revisem i millorem la qualitat de les publicacions a EGRETA.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA RECERCA

- 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.
- Coordinem el portal web de ciència oberta de la UAB i vetllem per l'actualització.

Compromisos i indicadors

COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

- 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.

Compromisos i indicadors

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. Atenem els vostres suggeriments de compra.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el fons documental.
Consulta en línia a la col·lecció digital.	Facilem l'accés als recursos digitals subscrits per la UAB, des del campus i des de fora.	Mitjana d'articles descarregats per persona usuària. Mínim 30.
Digitalització i preservació dels fons especials i patrimonials i de la documentació institucional al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).	Vetllem perquè el DDD, que visibilitza i preserva la producció científica, els treballs de fi d'estudi (TFE), els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional, estigui sempre disponible	Disponibilitat anual del DDD igual o superior al 95%

Compromisos i indicadors

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 de les persones usuàries en relació amb la valoració global de la prestació del servei igual o superior a 3,5, en una escala de 5.
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, per a activitats de cocreació i de docència.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb l'equipament informàtic.
Equipament tecnològic adequat a les necessitats de les persones usuàries.	Proporcionem equipament informàtic adequat a les necessitats de la comunitat universitària. Garantim la resolució de les incidències no programades en menys de 2 dies laborables.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb l'equipament informàtic. Percentatge igual o superior al 80% d'incidències no programades resoltes dins del termini establert.

Compromisos i indicadors

PRÉSTEC I OBTENCIÓ DE DOCUMENTS

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Préstec de documents i d'equipaments tecnològics. Préstec de documents de les biblioteques universitàries catalanes i de la Biblioteca de Catalunya (PUC).	Facilem documents disponibles de les biblioteques de la UAB i del PUC informant-vos per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens sol·liciteu.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el préstec.
Obtenció de documents físics, articles i capítols electrònics, d'altres biblioteques, entitats, o institucions acadèmiques internacionals.	Servim el document sol·licitat en un termini de 3 dies laborables per als documents digitals i 6 dies laborables per als documents físics.	Mínim 90% de documents servits en el termini establert.

Compromisos i indicadors

INFORMACIÓ I FORMACIÓ

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Atenció a les consultes d'informació de manera presencial i i en línia.	Resolem de manera personalitzada les consultes, suggeriments o queixes rebudes de manera presencial i virtual pels diversos canals disponibles.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb l'atenció del personal. Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la resolució de de dubtes i preguntes (taulells, WhatsApp, Pregunt@, etc.)
Formació, presencial i en línia, 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 de les persones usuàries igual o superior a 4, en una escala de 5, en relació amb els cursos de formació.
Assessorament personalitzat, presencial i en línia, sobre serveis, eines i recursos de les biblioteques UAB.	Oferim sessions personalitzades sobre serveis, eines i recursos de les biblioteques UAB.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació als assessoraments personalitzats.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA DOCÈNCIA

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Oferta de cursos (o materials formatius) per a incorporar dins de les assignatures (eines i recursos d'informació de les Biblioteques).	Us facilitem materials formatius sobre eines i recursos d'informació per a incorporar dins de les assignatures.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la informació, la formació i la comunicació.
Ús de les col·leccions de les Biblioteques per a sessions de docència.	Oferim les nostres col·leccions per a sessions de docència.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el fons documental.
Suport a la creació, gestió i ús de recursos educatius en obert (REO).	Us assessorem en la creació, gestió i ús de recursos educatius en obert (REO).	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la informació, la formació i la comunicació.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA DOCÈNCIA

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Preservació de materials docents i treballs de fi d'estudis (TFE) al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD).	Vetllem per que el DDD, que visibilitza i preserva la producció científica treballs de fi d'estudi (TFE), els fons especials i patrimonials, els recursos docents i la documentació institucional, estigui sempre disponible.	Disponibilitat anual del la plataforma DDD igual o superior al 95%.
Espais multifuncionals per a la docència.	Proporcionem espais ben equipats, polivalents i flexibles per a l'aprenentatge individual o en grup, per a activitats de cocreació i de docència.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb els espais de treball.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA RECERCA

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Suport i assessorament en ciència oberta: propietat intel·lectual, publicació en accés obert de continguts protegits o amb llicències obertes i dades de recerca.	Us oferim una plataforma amb preguntes més freqüents sobre propietat intel·lectual i accés obert. Coordinem el portal web de ciència oberta de la UAB i vetllem per la seva actualització.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el suport a la recerca i la ciència oberta.
Suport en la visibilitat i creació de la identitat digital del personal investigador.	Us assessorem en els sistemes d'identificació de l'autoria.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la informació, la formació i la comunicació.
Suport a la publicació de la producció científica de la comunitat universitària al Dipòsit Digital de Documents de la UAB (DDD) i de les dades de recerca a CORA.RDR.	Revisem i millorem la qualitat de les publicacions a EGRETA Us acompanyem en la publicació de les dades de recerca al repositori CORA.RDD	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el suport a la recerca i la ciència oberta.

Compromisos i indicadors

SUPORT A LA RECERCA

SERVEI	COMPROMÍS	INDICADOR
Suport a l'acreditació i avaluació de la recerca: impacte científic, impacte social i contribució a la ciència oberta.	Us assessorem en l'impacte científic, l'impacte social i la contribució a la ciència oberta de les vostres aportacions en processos d'acreditació i avaluació de la recerca.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la informació, la formació i la comunicació.
	Us oferim una web de suport a l'acreditació i avaluació de la recerca que recull informació sobre: acreditacions, trams de recerca, fonts, indicadors, narrativa i impacte social.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el suport a la recerca i la ciència oberta.
Suport en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.	Us assessorem en l'ús de gestors de referències bibliogràfiques.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb la informació, la formació i la comunicació.
Gestió del finançament per a publicar en accés obert.	Us facilitem la publicació en accés obert amb acords transformatius i descomptes amb editorials acadèmiques.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el suport a la recerca i la ciència oberta.

Compromisos i indicadors

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.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries igual o superior a 3,5, en una escala de 5, en relació amb el web de biblioteques.
Foment d'activitats de dinamització a les biblioteques i en col·laboració amb l'entorn i el territori.	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).	Nivell de satisfacció de les persones usuàries en relació amb la valoració global de la prestació del servei igual o superior a 3,5, en una escala de 5.
	Mesurem i valorem la vostra percepció en relació amb els serveis oferts.	Nivell de satisfacció de les persones usuàries en relació amb la valoració global de la prestació del servei igual o superior a 3,5, en una escala de 5.

08

Vies de reclamació i mesures d'esmena

Vies de reclamació i 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 informarà 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.



09

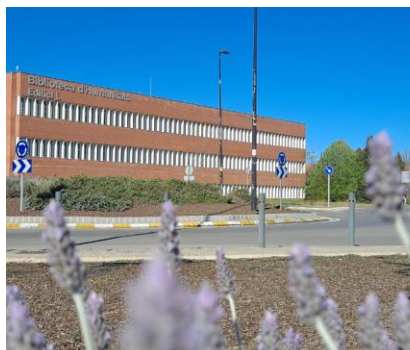
Validació, aprovació i actualització de la carta

Aquesta carta de serveis ha estat revisada i validada per una comissió mixta integrada per representants del Servei de Biblioteques, persones usuàries del servei i personal de l'Àrea de Transformació Digital i Organització, i té el vistiplau del Gabinet Jurídic.

La Comissió de Qualitat de la UAB, per delegació del Consell de Govern, ha aprovat la carta el 18 de juny de 2025.

Aquesta carta s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada dos anys, o sempre que hi hagi canvis en els serveis que es presten o altres modificacions substancials. El procediment que se segueix per a l'actualització és el mateix que per a l'aprovació.





Servei de Biblioteques

Carta de Serveis 2025

