

## COMPROMÍS I PARTICIPACIÓ

### **Carta de serveis de les biblioteques de la Universitat de Barcelona.**

Les biblioteques del CRAI de la UB volem ser un pilar informatiu bàsic dins la comunitat universitària i proporcionar un servei de qualitat que satisfaci totes les necessitats d'informació de l'alumnat, del professorat i del personal investigador, i PAS.

Aquesta carta de serveis representa el nostre compromís de millora i per assolir-lo volem comptar amb la vostra col·laboració i ajut.

## COMPROMISOS

Els nostres compromisos són:

- Facilitar un lloc per treballar amb punts d'estudi, de treball i d'autoaprenentatge tant individuals com col·lectius, dotats dels equipaments informàtics i audiovisuals necessaris.
- Oferir la possibilitat d'obtenir informació les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, amb una atenció personalitzada presencial durant els horaris d'obertura, i/o virtual a través del servei Pregunta al bibliotecari (PaB 24 x 7), que us donarà resposta en un termini màxim de 24 hores.
- Donar suport en l'ús de tots els recursos i serveis de les biblioteques, així com informació puntual i bibliogràfica, mitjançant atenció directa, cursos de formació (sessions presencials o d'autoaprenentatge, bàsiques, especialitzades i a mida).
- Garantir l'accés a la consulta dels fons amb amplis horaris d'obertura durant tot el curs, fins i tot caps de setmana i festius en algunes biblioteques.
- Posar la informació al vostre abast: des del nostre web, a través del catàleg i els recursos d'informació, podreu localitzar llibres, revistes, bases de dades, guies temàtiques, dossiers electrònics i col·leccions digitals, i accedir-hi.
- Potenciar les gestions en línia des del web (renovacions del préstec, sol·licituds d'informació bibliogràfica, inscripció a cursos, proposta de noves adquisicions, etc.).
- Posar al vostre abast els fons de les biblioteques de la UB a través d'un servei de préstec actiu i d'acord amb les vostres necessitats, que inclou tramitar i servir les peticions de préstec intercampus en 48 hores, i d'un servei de préstec interbibliotecari que permeti d'obtenir documents no disponibles a les nostres biblioteques.
- Adquirir i actualitzar anualment la bibliografia bàsica de tots els ensenyaments de la UB, tenint en compte els programes de les assignatures i les necessitats de recerca de la comunitat universitària.

- 
- Facilitar la reproducció de documents, amb un bon equipament de reprografia i reproducció digital, complint les lleis de la propietat intel·lectual.
  - Proporcionar suport a la docència i a la recerca, participant activament amb el professorat en l'elaboració de materials docents i d'investigació.
  - Estudiar els suggeriments de millora referents a les biblioteques i donar suport en tots els altres serveis que en el futur es puguin crear.
  - Fer difusió dels canvis i les novetats que es van produint a les nostres biblioteques, pel que fa als recursos, a les activitats i als serveis.
  - Participar en programes, projectes i processos de cooperació bibliotecària per tal d'oferir un ventall més ampli de recursos.
  - Donar un tracte cordial que permeti un espai de comunicació agradable i entenedor entre l'usuari i el personal de les nostres biblioteques.
  - Garantir la confidencialitat de les dades personals dels nostres usuaris.
  - Revisar anualment els compromisos de qualitat d'acord amb els resultats obtinguts i de les demandes de l'usuari.

## DEURES

Els vostres deures són:

- Respectar els equipaments, les instal·lacions i els espais destinats a cada tipus d'activitat, i utilitzar aquests espais i equipaments exclusivament per a les funcions que tenen assignades.
- Mantenir una actitud correcta i cívica i evitar qualsevol activitat que pertorbi la lectura, la consulta i l'estudi, així com l'exercici dels drets dels altres usuaris. Això comporta:
  - Mantenir el silenci.
  - No utilitzar mòbils.
  - No reservar seients.
  - No menjar ni beure.
  - No fumar.
  - Mostrar el contingut de les bosses i carpetes si us ho demana el personal de la biblioteca.
  - Ser respectuosos amb el personal de les biblioteques i seguir les seves indicacions en l'ús de les instal·lacions, els equipaments i els serveis.
  - Identificar-vos com a usuari sempre que el personal ho sol·liciti.
  - Responsabilitzar-vos dels efectes personals.
- Utilitzar amb cura els recursos d'informació, que són patrimoni de tots.
- Conèixer i complir la normativa i els terminis de préstec, per tal de respectar els drets dels altres usuaris.

- Conèixer i complir el reglament de tots els serveis de les biblioteques i les instruccions i normes d'aplicació dictades pels òrgans competents de la UB, dins el marc normatiu del CRAI, així com les sancions que es puguin aplicar en cada cas.
- Conèixer i complir la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i les llicències d'ús dels recursos disponibles.

## INDICADORS DE QUALITAT

- ✓ Per comprovar en quin grau es compleixen els nostres compromisos, es duen a terme periòdicament actuacions que permeten recollir les dades necessàries per fer-ne un seguiment (estadístiques, enquestes i propostes de formació).
- ✓ Amb la valoració d'aquestes dades, oportunament publicades al nostre web, podem augmentar l'eficàcia i l'eficiència del nostres recursos i serveis, de manera que s'incrementi al màxim la vostra satisfacció com a usuaris.

## MECANISMES DE PARTICIPACIÓ

Per millorar comptem amb les vostres aportacions mitjançant:

- ✓ Els suggeriments, agraïments o queixes que ens podeu fer arribar de la manera que us sigui més fàcil:
  - a) directament als taulells d'informació i préstec
  - b) per telèfon
  - c) per correu a l'adreça: CRAI-Biblioteques de la Universitat de Barcelona, Baldri Reixac, 2, 08028 Barcelona.
  - d) electrònicament a través de l'opció «Pregunteu al bibliotecari PaB 24 x 7» (<http://www.bib.ub.edu/serveis/pab/>)
  - e) des de les bústies de suggeriments instal·lades a les biblioteques
  - f) des de les comissions de biblioteca, espais de comunicació entre el CRAI i la comunitat docent, presents a cada Facultat.
- ✓ L'emplenament dels qüestionaris que periòdicament us facin arribar les biblioteques.
- ✓ Les donacions de les publicacions que siguin resultat de l'estudi i la investigació duts a terme com a membres de la nostra institució, com són les tesis doctorals i els treballs de recerca.
- ✓ La participació en els processos d'avaluació de la biblioteca, formant part dels grups de treball que es proposin i mitjançant les enquestes d'avaluació.

Examinarem atentament la vostra opinió i les vostres aportacions, per aconseguir la millora dels nostres recursos i serveis.

Barcelona, novembre de 2006