

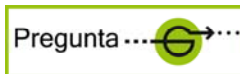
QUÈ POTS ESPERAR DE NOSALTRES?

Ens comprometem a...

- Oferir uns **horaris d'obertura amplis**.
- Atendre les vostres consultes amb un **tracte personalitzat, amable i eficient**, de forma presencial als taulells de les biblioteques, per telèfon o a través del servei virtual Pregunta, en el qual us donem resposta en un termini màxim de 2 dies laborables.
- Mantenir **actualitzada** la informació a la **web de l'SBD**.
- **Avisar dels canvis i de les novetats** en la prestació dels serveis amb cartells i a la nostra web amb una antelació mínima de 7 dies.
- **Portar-vos els documents** que ens demaneu d'altres biblioteques de la UdL i de biblioteques de fora de la UdL.
- **Informar a través del correu electrònic** sobre l'estat i la rebuda de les reserves de documents que ens hàgiu demanat.
- **Oferir cursos de formació i sessions a mida** per a l'aprofitament dels recursos i els serveis de les biblioteques.
- **Informar de les novetats bibliogràfiques** quinzenalment a la nostra web.
- **Mantenir, actualitzar i donar accés a la bibliografia recomanada** de les assignatures que s'imparteixen a la UdL.
- Aconseguir els documents que sol·liciteu per **prestec interbibliotecari** a través del Servei d'Obtenció de Documents en una mitjana de 7 dies en cas que estiguin en alguna de les biblioteques del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i en una mitjana de 15 dies pels documents provinents d'altres biblioteques.
- Estudiar els vostres **suggeriments, queixes, etc.** i respondre-les en un termini màxim de 2 dies laborables.
- **Ampliar i millorar els serveis i les col·leccions** de recursos que oferim gràcies a la participació en programes i projectes de **cooperació bibliotecària**.
- Revisar anualment els compromisos i els indicadors de qualitat d'acord amb els resultats obtinguts i les demandes dels usuaris.



ON ENS POTS TROBAR?



<http://www.sbd.udl.cat/pregunta/>

Biblioteca de Capped

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 11

Biblioteca de Ciències de la Salut

Montserrat Roig, 2 Tel. 973 70 22 55

Biblioteca de l'ETSEA

Av. Rovira Roure, 191 Tel. 973 70 28 03

Biblioteca de Lletres

Pl. Víctor Siurana, 1 Tel. 973 70 21 32

Centre de Documentació Europea

Av. Rovira Roure, 191 Tel. 973 70 25 17

Centre d'Estudis i Documentació de les Dones

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 48

Centre de Documentació en Cooperació i Solidaritat

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 27

LA TEVA PARTICIPACIÓ ENS AJUDA A MILLORAR

- Enviant-nos els teus **suggeriments, agraïments o queixes** als taulells de les biblioteques, per telèfon, per correu electrònic, o a través del servei Pregunta.
- Responent les **enquestes de satisfacció** que fem periòdicament.
- Com a **membre de la Comissió General de Biblioteques** en representació del Consell de l'Estudiantat.
- Com a **membre dels comitès en els processos d'avaluació** de les biblioteques.
- Fent **donació de les publicacions** resultat de l'estudi, la docència i la recerca que dus a terme com a membre de la nostra institució o **afegint-les als repositoris d'accés obert de la UdL**.

Unitat responsable de la carta de serveis

Unitat Tècnica Central. Àrea de Serveis als Usuaris

utc@sbd.udl.cat

Carta de serveis de l'SBD



Servei de Biblioteca i Documentació

<http://www.sbd.udl.cat>





L'SBD és un centre de recursos en constant evolució que s'adapta a la transformació que suposa l'Espai Europeu d'Educació Superior. El nostre repte principal consisteix a adaptar els serveis, les col·leccions i els espais de les biblioteques per donar resposta a les necessitats dels nostres usuaris en el marc del nou model educatiu.

La nostra missió és proporcionar recursos d'informació i serveis de qualitat als membres de la comunitat universitària amb l'objectiu de donar suport a la innovació i a la millora de la docència, l'aprenentatge, la investigació i la formació continuada al llarg de la vida i col·laborar en els processos de creació de coneixement, a fi de contribuir a la consecució dels objectius institucionals de la universitat.

Aquesta carta de serveis representa el nostre compromís per oferir uns serveis de qualitat i un entorn de treball agradable i adient a les necessitats dels nostres usuaris.

Loli Mancifèiras
Directora de l'SBD

NORMATIVA

- Reglament general de l'SBD
- Reglament de préstec
- Reglament del servei de préstec consorciat (PUC) del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya
- Normativa de préstec portàtils, PC-Kars i memòries USB
- Acord de préstec in situ (CBUC)
- Reglament del Servei d'Obtenció de Documents (SOD)
- Normativa interna de cada biblioteca
- Reglament d'ús de les cabines d'estudi (carrels)

<http://www.sbd.udl.cat/normes.html>



QUÈ OFERIM?

- **Espais** per a l'estudi i l'autoaprenentatge, per al treball individual o col·laboratiu en grups, adaptats per a persones amb mobilitat reduïda i sales de formació.
- **Ordinadors d'ús públic, quioscos d'informació, accés a la xarxa wifi** de la universitat, aparells per a la **reproducció de documents**, màquines d'**autopréstec**, **lupes de lectura** per a persones amb deficiència visual...
- **Atenció a les consultes i demandes d'informació** presencialment o a través del servei **Pregunta** de manera virtual.
- **Accés i consulta** als documents de les biblioteques en sala i en xarxa.
- **Préstec** de documents i d'equipaments tecnològics.
- **Obtenció de documents** que no es troben a les biblioteques de la UdL mitjançant el SOD.
- Sessions i cursos de **formació en habilitats informacionals** per aprendre a cercar, localitzar i accedir als documents que necessites, saber-los avaluar i usar segons les teves necessitats.
- **Difusió d'informació** a través de la web del Servei, de la web Guies i eines de l'SBD, dels blocs, de les exposicions, i de l'enviament de fulls informatius per correu electrònic.
- **Accés des de fora de la UdL** a la col·lecció de recursos digitals de les biblioteques (bases de dades, llibres i revistes electròniques, etc.)
- **Publicació digital en accés obert** de la producció científica, docent i institucional de la universitat.
- **Selecció i compra de documents** per a l'estudi, la docència i la recerca a partir de les vostres sol·licituds.

QUINS SÓN ELS TEUS DRETS?

Els teus drets comencen amb l'acompliment dels nostres compromisos i a més:

- Atendrem amb **amabilitat i eficiència** les teves consultes.
- **T'informarem** sobre els serveis, les col·leccions i el funcionament de les biblioteques i **et formarem** en l'ús dels seus recursos.
- Tens **accés a la documentació i a tots els serveis** de la biblioteca **tant presencials com en línia**.
- Pots **agafar en préstec** els documents disponibles de les biblioteques de la UdL i accedir a altres documents a través del Préstec entre Universitats Catalanes (PUC) i a través del Servei d'Obtenció de Documents (SOD).
- Mitjançant les **gestions en línia**, des de la web pots renovar els préstecs, sol·licitar informació, proposar la compra de documents, reservar llibres...
- **T'oferim espais** agradables per treballar individualment o en grup.
- Pots fer-nos arribar els teus **suggeriments o queixes** sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis.
- Garantim la **confidencialitat de les teves dades personals**.

QUÈ ESPEREM DE TU?

- Que adoptis una **actitud amable i respectuosa** envers els altres usuaris i el personal de la biblioteca.
- Que **respectis** les instal·lacions, els espais, els equipaments, els documents de la biblioteca i els utilitzis per a les funcions que els són adequades.
- Que **compleixis la normativa** de la biblioteca, dels espais i d'ús dels serveis.
- Que **respectis els horaris** d'obertura i tancament de la biblioteca.
- Que utilitzis la xarxa de la UdL **de manera responsable**.
- Que **t'identifiquis** amb el carnet de la UdL quan te'l demanin i que no el deixis a tercers.
- Que **consultis habitualment el correu electrònic**, a través del qual la biblioteca es comunica amb tu.
- Que **respectis la normativa de Propietat Intel·lectual** en relació amb la reproducció de documents i **les llicències d'ús** dels recursos electrònics.
- Que **retornis els documents** en préstec **en els terminis fixats**, per tal de respectar els drets d'altres usuaris.
- Que **diposisis** els documents **en els carros** un cop utilitzats en la sala.
- Que **tinguis cura** de les teves pertinences personals.