

Carta de Serveis

- La Biblioteca Universitària Abat Oliba està concebuda com una unitat de suport a la docència, a l'estudi i a la investigació mitjançant la gestió i difusió dels recursos d'informació.
- La seva missió és respondre de manera actualitzada a les exigències educatives i científiques de la comunitat universitària posant a la seva disposició els recursos d'informació necessaris.
- Des de la Biblioteca estem treballant per oferir uns serveis de qualitat, per la qual cosa cal establir uns compromisos mutus entre la Biblioteca i els usuaris. Aquests compromisos queden reflectits en aquesta Carta de Serveis.

❖ QUINS SERVEIS T'OFERIM?

- Accés a les instal·lacions i als equipaments de la Biblioteca.
- Consulta del fons documental: llibres, revistes, vídeos, DVDs i altres materials.
- Accés a la informació electrònica: bases de dades, revistes electròniques, etc.
- Informació bibliogràfica.
- Adquisició de documents.
- Préstec dels documents de la Biblioteca.
- Préstec interbibliotecari d'aquells documents que es troben en altres biblioteques.
- Formació d'usuaris sobre els recursos i els serveis de la Biblioteca.
- Reproducció de documents i digitalització.

❖ ENS COMPROMETEM A...

- Oferir-te un **horari** d'obertura de 8 a 21 h. de dilluns a divendres i de 9 a 14 h. els dissabtes, i ampliacions extraordinàries els caps de setmana i festius en període d'exàmens.
- Oferir-te **atenció** personalitzada (presencial, telefònica o electrònica) eficient i de qualitat a les teves consultes informatives.
- Proporcionar-te la **bibliografia bàsica** i aconsellada en les diferents assignatures.
- Rebre i tramitar les propostes d'**adquisició** de documents.
- Facilitar-te el **préstec** dels materials que figuren com a disponibles al catàleg de la Biblioteca.
- Tramitar les sol·licituds de **préstec interbibliotecari** de documents no disponibles a la nostra Biblioteca.
- Oferir-te cursos de **formació** sobre la utilització i el funcionament dels recursos i dels serveis de la Biblioteca.
- Facilitar-te la consulta i l'accés al **catàleg automatitzat** i la **informació electrònica** a través de la pàgina web de la Biblioteca (<http://biblioteca.uao.es>)
- Estudiar els teus **suggeriments** de millora del Servei de Biblioteca.

❖ ESPEREM DE TU QUE...

- Respectis les **instal·lacions**, els **equipaments** i els **fons bibliogràfic** de la Biblioteca.
- Contribueixis a mantenir un entorn adequat de **silenci** i evitis qualsevol activitat que pertorbi l'estudi d'altres usuaris.
- T'adrexis amb **respecte** a la resta d'usuaris i al personal de Biblioteca.
- Retornis els **documents en préstec** en els terminis fixats.
- Compleixis amb la **normativa** que regula els **serveis** de la Biblioteca i contribueixis al seu correcte funcionament.

❖ ELS NOSTRES INDICADORS DE QUALITAT

Anualment, mesurem el grau d'acompliment dels nostres compromisos de servei amb els següents indicadors:

- Nombre de títols de bibliografia recomanada adquirits.
- Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari tramitades.
- Nombre de sessions de formació d'usuaris realitzades.
- Nivell de satisfacció dels usuaris respecte a l'espai, les instal·lacions i l'equipament de la Biblioteca.
- Nivell de satisfacció dels usuaris respecte als recursos d'informació disponibles a la Biblioteca.
- Nivell de satisfacció dels usuaris respecte a l'atenció personalitzada rebuda a la Biblioteca.
- Nombre de suggeriments i peticions atesos.

❖ AJUDAN'S A MILLORAR

Envia els teus suggeriments i peticions a:
bibli@uao.es

❖ ENS TROBARÀS A ...

Universitat Abat Oliba CEU

Biblioteca

Bellesguard, 30

08022 Barcelona

Tel : 932 540 907

Fax : 934 189 380

<http://biblioteca.uao.es>

bibli@uao.es