



**Universitat de les
Illes Balears**

Servei de Biblioteca i
Documentació

**CARTA DE SERVEIS
DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I
DOCUMENTACIÓ DE LA UIB**

Codi: SBD-SGQ-D001

Versió: 1.2

Pàg.: 1 de 12

**CARTA DE SERVEIS
DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I
DOCUMENTACIÓ DE LA UIB**

Versió:	Data aprovació:	Canvis respecte a l'anterior:
1.0	11/04/2005 (CQ)	
1.1	23/04/2007 (CQ)	Codificació del document
1.2	07/06/2007 (CQ)	Modificacions en el text corresponent als apartats de Presentació, Serveis, Compromisos de qualitat, Indicadors, Marc normatiu i Directori. Codi document.

Responsable del document: Miquel Pastor		
Elaborat per: Clara Rul·lan, Marta Macías i Miquel Pastor	Revisat per: Comitè de Qualitat	Aprovat per: Comissió de Biblioteques.
Data: 16/05/2007	Data: 21/05/2007	Data: 07/06/2007 (CQ)

Aquest document és propietat de la Universitat de les Illes Balears

Data de distribució :

El present document forma part del Sistema de Qualitat del Servei de Biblioteca i Documentació de la Universitat de les Illes Balears. La seva vigència sols està garantida per a aquelles còpies amb suport informàtic que es trobin a la ruta: <<http://servsbd.uib.es/areesgestio/SGQ/>>



INTRODUCCIÓ

Aquesta **carta de serveis** té com a objectiu oferir la relació detallada de les prestacions que els usuaris poden esperar del nostre Servei. Però, més enllà d'això, a través d'ella volem establir un compromís explícit amb els nostres usuaris per oferir-los un servei públic de qualitat.

Amb aquesta carta, el Servei de Biblioteca i Documentació vol manifestar de forma expressa la seva voluntat de treballar perquè qui l'utilitza, senti les seves necessitats més cobertes i es trobin cada dia més satisfets de l'atenció que en reben.

Volem que la millora contínua constitueixi l'eix d'actuació del Servei de Biblioteca i Documentació per poder adaptar-nos millor a les necessitats i expectatives dels usuaris.

Per tots aquests motius, els comentaris sobre els aspectes positius i negatius que, com a queixes o suggeriments, ens faci arribar l'usuari ens serviran de gran ajuda per donar resposta a les seves demandes, per la qual cosa agraïm sincerament la participació i col·laboració de tothom en aquest sentit.

Eixos d'aquesta carta:

- 1.- Presentació del Servei de Biblioteca i Documentació
- 2.- Serveis
- 3.- Participació i comunicació amb els usuaris
- 4.- Compromisos de qualitat
- 5.- Indicadors
- 6.- Marc normatiu
- 7.- Directori



1. PRESENTACIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB

El Servei de Biblioteca i Documentació és un servei general de la Universitat de les Illes Balears que té la **missió** de facilitar a la Comunitat Universitària l'accés als recursos documentals de tot tipus que continguin la informació científica, tècnica i cultural que necessita per dur a terme amb la màxima eficàcia les tasques de docència, investigació, aprenentatge i extensió cultural.

Aquesta missió es concreta en:

- Seleccionar, adquirir, processar, conservar i mantenir organitzat el fons bibliogràfic i documental de la Universitat de les Illes Balears.
- Proporcionar accés a la informació, tant a la col·lecció bibliogràfica pròpia com a tot tipus de recursos informatius d'arreu del món, independentment del lloc on es trobin així com del seu format.
- Oferir els serveis, els equipaments i l'assessorament necessaris per facilitar l'accés a la informació científica i tècnica a la comunitat universitària per cobrir les seves necessitats d'estudi, investigació i docència.

Per tal de poder dur a terme aquesta missió compta amb els mitjans següents:

- **L'equip de persones** que forma la plantilla del Servei de Biblioteca i Documentació, que té la preparació i l'experiència necessàries per atendre les consultes, orientar en la cerca d'informació i facilitar la gestió de qualsevol tràmit.
- **Els punts de servei al públic:**

Biblioteques: set biblioteques al campus (situades als edificis Ramon Llull, Guillem Cifre de Colonya, Gaspar Melchor de Jovellanos, Anselm Turmeda, Mateu Orfila i Rotger, Arxiduc Lluís Salvador i Son Lledó), una biblioteca a cada seu universitària a Menorca i a Eivissa, i la Partituroteca i el Centre de Documentació Musical, ubicat a l'edifici Sa Riera de Palma.

Cada una d'aquestes biblioteques conté el fons bibliogràfic i documental referent als estudis que s'imparteixen en cada edifici. La biblioteca Son Lledó conté el fons antic de la UIB (S.XVI-1958) i les col·leccions especials com la biblioteca Casasayas i donacions de particulars.



Les biblioteques ofereixen diferents espais i equipaments per a la consulta del fons i per al treball personal i en grup.

El Servei de Documentació, ubicat a l'Edifici Ramon Llull, gestiona el préstec interbibliotecari i dóna suport a la recerca a bases de dades i a les consultes d'informació bibliogràfica i documental especialitzades.

L'**Arxiu històric** de la UIB té com a funcions recollir, inventariar, organitzar, conservar i custodiar tota la documentació històrica de la UIB, i diverses sèries de documents adquirits per donatius o compres. Aquest fons es manté a disposició dels investigadors i se'n facilita la consulta, l'accessibilitat i la reproducció.

2. SERVEIS

Els serveis oferts des de l'SBD són:

- Informació bibliogràfica i documental
- Consulta del catàleg
- Espais i equipaments
- Préstec
- Préstec interbibliotecari
- Gestió d'adquisicions i subscripcions
- Formació d'usuaris
- Reproducció de documents

Informació bibliogràfica i documental

El servei d'informació bibliogràfica ofereix:

- Informació sobre la biblioteca i els seus serveis.
- Assessorament sobre on i com podem trobar la informació.
- Suport per cercar i obtenir els documents o la informació necessària.

A partir de diferents mitjans – atenció personal, correu electrònic, telèfon, pàgina web, guies, etc. – el personal de les biblioteques atén les consultes i informa dels serveis i fons documentals disponibles.



Des del Servei de Documentació es facilita a l'usuari la informació que necessita d'una forma ràpida i precisa i es possibilita l'accés a més de 1.000 bases de dades en línia de tots els camps del coneixement.

Ofereix el suport dels documentalistes en la realització de les recerques a través de l'assessorament i orientació a l'usuari en les tècniques de recerca d'informació i documentació científicotècnica, tant en els moments de seleccionar i d'obtenir la informació, com en la realització de sessions d'introducció a les bases de dades.

Consulta del catàleg

El catàleg automatitzat conté les referències bibliogràfiques de tots els documents catalogats de la UIB i de les biblioteques associades amb conveni de col·laboració.

El [catàleg](#) es pot consultar als terminals de cada biblioteca i/o des de qualsevol ordinador d'arreu del món connectat a Internet.

A través del catàleg tothom pot accedir a la **Bibliografia recomanada**, que és el material recomanat per a qualsevol de les assignatures que s'imparteixen a la UIB. A la majoria s'hi pot accedir pel nom de l'assignatura o bé pel nom del professor.

A més de les consultes al catàleg el sistema de gestió informatitzat permet:

- Consultar el registre d'usuari: material que tenim en préstec i dates de devolució.
- Renovar els nostres préstecs.
- Realitzar i cancel·lar reserves tant de material en préstec com de disponible.
- Obtenir un llistat de llibres que hem utilitzat amb anterioritat.
- Programar consultes periòdiques sobre temes del nostre interès.
- Informar de les novetats bibliogràfiques i de diferents recursos d'informació.
- Fer arribar a la biblioteca qualsevol queixa o suggeriment.
- Sol·licitar documentació en préstec interbibliotecari.

Espais i equipaments

- **Sales de consulta i lectura**

Servei que s'ofereix a qualsevol de les set biblioteques del campus, així com a les de les seus de Menorca i Eivissa-Formentera, amb més de 1.000 places de lectura.

Inclou també les 4 cabines d'estudi col·lectiu a la biblioteca G. M. de Jovellanos, els espais d'estudi col·lectiu de les biblioteques Ramon Llull i Son Lledó, i la sala d'estudi permanent de Sa Riera.



Durant els períodes d'exàmens s'amplia el calendari d'obertura de les biblioteques als caps de setmana.

- **Ordinadors portàtils i Wi-Fi**

Per tal d'apropar i facilitar l'ús de les noves tecnologies a la pròpia biblioteca s'ofereix el préstec d'ordinadors portàtils per tal que es pugui accedir a la informació i documentació electrònica i treballar de forma autònoma mitjançant la xarxa sense fil (Wi-Fi) de la UIB.

- **Sala d'Informació Electrònica (SIE)**

A la biblioteca de l'edifici G. M. de Jovellanos es disposa d'una sala amb 15 ordinadors d'accés lliure als usuaris per tal de facilitar les tasques de recerca d'informació.

- **Mediateca**

Ubicada a les biblioteques Mateu Orfila i Ramon Llull, la mediateca està equipada amb un televisor, un vídeo i un lector de Cd-Rom/DVD per a la consulta de material audiovisual. En el Ramon Llull hi ha també un aparell lector i reproductor de microfilms i microfítxes.

- **Partituroteca i Centre de Documentació Musical**

La Partituroteca i el Centre de Documentació Musical és un centre de recerca, recepció i difusió de tot tipus de documentació musical, amb especial deferència a la producció de les Illes Balears

- **Arxiu històric**

Tota la documentació històrica de la UIB es manté a disposició dels investigadors, i se'n facilita la consulta, l'accessibilitat i la reproducció. L'arxiu històric es regeix per una normativa pròpia.

Préstec

La major part dels documents de les biblioteques són susceptibles de ser prestats. L'objectiu del préstec és facilitar la consulta del fons documental de la UIB fora dels locals de biblioteca.

El préstec està subjecte a la *Normativa de préstec bibliotecari* que regula els tipus d'usuaris, la formalització i els diferents tipus de préstec, la durada i les condicions i



l'incompliment d'aquestes. Les faltes contra la normativa de préstec se sancionen amb la retirada temporal del dret que té l'usuari per a l'ús d'aquests serveis.

Préstec interbibliotecari

Té l'objectiu d'obtenir els documents que no es troben a la nostra biblioteca i que són de difícil adquisició (llibres exhaurits o rars, articles de revistes a les quals no està subscripta la UIB, etc.). El responsable de tramitar-ho és el Servei de Documentació que també proporciona documentació bibliogràfica del fons de la UIB a les entitats externes que així ho sol·liciten.

Gestió d'adquisicions i subscripcions

S'encarrega de gestionar l'adquisició del fons documental de les biblioteques de la UIB. El Servei de Biblioteca i Documentació tramita totes les compres de material bibliogràfic sol·licitat pel PDI i suggereix als degans dels diferents estudis la compra de material proposat pels alumnes o altres usuaris.

Formació d'usuaris

Té com a objectiu que els usuaris obtinguin els coneixements necessaris per treure el màxim profit dels recursos documentals i dels serveis oferts.

L'SBD realitza sessions de presentació del servei dins el Pla d'Acollida als nous alumnes que organitza la Universitat.

Durant el curs s'ofereixen unes sessions de formació bàsica sobre l'ús de la biblioteca i la consulta al catàleg automatitzat als alumnes de nou ingrés a la UIB.

S'ofereixen durant tot l'any sessions formatives enfocades especialment a sistemes de recerca d'informació en bases de dades per al PDI. S'ofereix també la possibilitat de sol·licitar per part del PDI qualsevol tipus de formació més específica que es trobi pertinent.

Reproducció de documents

Totes les biblioteques del campus, tret de la biblioteca Son Lledó, disposen d'una màquina fotocopiadora d'autoservei, gestionada pel servei de copisteria de la universitat. D'aquesta manera els usuaris poden reproduir determinats documents dels



seus fons amb finalitats docents, discents i de recerca amb les restriccions que disposa la legislació vigent.

3. PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ AMB ELS USUARIS

El Servei de Biblioteca i Documentació disposa de diferents **bústies** per fer arribar queixes o suggeriments a la direcció del servei, totes accessibles des de la pàgina web de la Biblioteca. Així mateix, el Servei atén qualsevol qüestió que es plantegi personalment o per via telefònica.

Per tal de mesurar el grau de satisfacció de l'usuari i les seves necessitats, el servei compta amb les **enquestes** que es realitzen periòdicament tant als alumnes com al PDI.

4. COMPROMISOS DE QUALITAT

El Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB es compromet a :

- **Mantenir** oberts, plenament operatius i **a disposició dels usuaris**, els **espais i equipaments** de les biblioteques i unitats d'atenció al públic, durant els horaris d'obertura, aprovats per la Comissió de biblioteca de la UIB i publicats a la pàgina web.
- **Atendre** totes les **consultes** d'informació bibliogràfica i documental, acadèmica i d'extensió universitària, i vetllar perquè la **informació estigui a l'abast** dels usuaris des de la web, a través del catàleg i dels recursos d'informació, i sigui fàcilment accessible.
- **Crear el carnet d'usuari** de la biblioteca, de forma immediata, al taulell de qualsevol de les biblioteques amb l'únic requisit de presentar el carnet d'alumne de la UIB o el DNI en cas d'alumnes externs o altres tipus d'usuaris.
- Posar a l'abast de l'usuari el fons bibliogràfic i documental a través d'un **servei de préstec** actiu. Així es pot **renovar**, a demanda dels usuaris, qualsevol préstec que compleixi la normativa, de manera presencial, telefònica o via correu electrònic. També **gestionar** diàriament les sol·licituds de **reserves** tant de material en préstec com de disponible.
- **Atendre** professionalment i personalitzada, amb correcció i tracte amable, totes les **consultes, queixes o suggeriments** dels usuaris. Aquesta atenció es podrà fer de



manera presencial als taulells de les biblioteques o unitats, per via telefònica o per correu electrònic. A més a més, s'ha habilitat una bústia de queixes i suggeriments a la pàgina web.

Sempre que s'identifiqui l'usuari i faciliti una adreça de correu electrònic es contestarà a les queixes o suggeriments amb un màxim de dos dies hàbils.

- **Mantenir i actualitzar la bibliografia recomanada** per a les assignatures que es cursen a la UIB, tenint en compte els programes oficials que anualment publiquen els professors, o a petició de qualsevol professor pel que fa a la seva assignatura.
- **Oferir** anualment cursos de **formació bàsica** a tots els alumnes de nou ingrés a la UIB i de formació més específica (segons les necessitats) a tota la comunitat universitària per tal de donar a conèixer els recursos i serveis que s'ofereixen.
- **Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari** del PDI o altres usuaris autoritzats en un termini màxim de 4 dies hàbils i informar puntualment els peticionaris de l'arribada del material o de qualsevol incidència en la tramitació que pugui retardar o impossibilitar l'arribada dels documents sol·licitats.
- **Tramitar** en un termini màxim de 4 dies hàbils les **comandes de monografies** sol·licitades per qualsevol membre del PDI, sempre i quan estiguin degudament autoritzades.
- **Realitzar** periòdicament enquestes per tal d'avaluar el grau de satisfacció dels usuaris i conèixer de primera mà les seves necessitats, i donar a conèixer els resultats a la comunitat universitària.

Per tal que el Servei de Biblioteca i Documentació pugui acomplir aquests compromisos es demana als usuaris la seva contribució a través de l'acompliment també dels seus **deures** enfront del servei:

- Respectar els espais i equipaments, utilitzar-los només per a les funcions que tenen assignades.
- Mantenir una actitud correcta i cívica als espais de l'SBD per tal que es puguin desenvolupar les activitats de lectura, consulta i estudi, respectant així també l'exercici dels drets dels altres usuaris.
- Mostrar-se educats i respectuosos amb el personal de biblioteca que atén en els diferents punts de servei, seguir les seves indicacions en l'ús de les instal·lacions, els equipaments i els serveis.



- Utilitzar correctament el material bibliogràfic i documental, i els recursos d'informació disponibles. Conèixer i complir la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i les llicències d'ús dels recursos disponibles.
- Conèixer i complir els reglaments, instruccions i normes d'aplicació vigents adoptades pels òrgans competents de la UIB, així com les sancions que es puguin aplicar en cada cas.

5. INDICADORS DE QUALITAT

Per comprovar en quina mesura s'acompleixen els compromisos explicitats en aquesta carta, es duen a terme periòdicament actuacions que permeten recollir les dades necessàries per fer-ne un seguiment i avaluació.

El Sistema de Gestió de la Qualitat s'ha dotat d'uns Indicadors Claus de Rendiment (ICR), analitzats periòdicament en el si de l'SBD, que recullen els aspectes crítics del servei, i són la base per saber què s'està obtenint i si aquests resultats cobreixen els objectius previstos. Els ICR són:

- **Biblioteques obertes en el seu horari.** Mesura la constatació que es mantenen oberts i a disposició dels usuaris els espais i equipaments d'atenció al públic.
- **Catàleg accessible, excepte aturades programades per manteniment.** Mesura la constatació que l'accés al catàleg de la biblioteca és sempre operatiu i només s'atura de forma programada per al manteniment.
- **Nombre d'accessos al catàleg de la biblioteca.** Mesura la utilització dels recursos de l'SBD, concretament l'ús del catàleg de la biblioteca per a la localització d'informació.
- **Consultes al catàleg per nombre d'usuaris.** Mesura les consultes al catàleg pel nombre total d'usuaris donats d'alta a la biblioteca.
- **Nombre d'accessos a recursos electrònics.** Mesura l'accessibilitat als recursos i la utilització per part dels usuaris de la informació electrònica disponible a l'SBD.
- **Nombre de documents electrònics descarregats.** Mesura la utilització per part dels usuaris dels recursos electrònics disponibles a l'SBD.
- **Nombre de préstecs per mes i biblioteca.** Mesura la utilització del servei de préstec i la càrrega de treball i l'eficàcia de les biblioteques.



- **Nombre de visites a les pàgines web de la biblioteca.** Mesura la utilització de la informació que hi ha a la web, disponible als usuaris de l'SBD.
- **Mitjana de dies des de la petició fins a l'enviament del document en préstec interbibliotecari (UIB centre prestador).** Mesura l'eficàcia del servei de préstec interbibliotecari.
- **Mitjana de dies des de la petició fins a la recepció del document en préstec interbibliotecari (UIB centre sol·licitant).** Mesura l'eficàcia del servei de préstec interbibliotecari.
- **Resposta de l'SBD als suggeriments i queixes per part dels usuaris.** Mesura l'atenció professional i personalitzada de les queixes, reclamacions i suggeriments fetes pels usuaris de l'SBD.
- **Temps de processament de la comanda.** Mesura l'eficàcia de les biblioteques en la comanda del material bibliogràfic.

Amb la valoració d'aquestes dades i l'adopció de mesures correctores en els aspectes que faci falta podem augmentar l'eficàcia i l'eficiència dels nostres recursos i serveis, de manera que augmenti al màxim la satisfacció de l'usuari final.

6. MARC NORMATIU

- Carta de Serveis
- Pla Estratègic del Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB 2004-2008
- Normes generals d'ús de les biblioteques
- Normativa de préstec bibliotecari
- Normativa d'ús de les cabines de la biblioteca G. M. Jovellanos
- Normativa del servei de préstec d'ordinadors portàtils
- Normativa de préstec interbibliotecari
- Normativa per a l'ús del sistema d'accés en línia a les bases de dades de Dialog-DataStar.
- Normativa d'adquisicions
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad.



7. DIRECTORI

Biblioteques de centre:

Biblioteca Anselm Turmeda
Tel. 971 173406
sbd-at@uib.es

Biblioteca Arxiduc Ll. Salvador
Tel. 971 172653
sbd-ls@uib.es

Biblioteca Guillem Cifre
Tel. 971 173185
sbd-gcc@uib.es

Biblioteca G. M.Jovellanos
Tel. 971 172004
sbd-jv@uib.es

Biblioteca Mateu Orfila
Tel. 971 173379
sbd-mo@uib.es

Biblioteca Ramon Llull
Tel. 971 173373
sbd-rl@uib.es

Biblioteca Son Lledó
Tel. 971 172702
sbd-pat@uib.es

Partituroteca i Centre de
Documentació Musical
Edifici Sa Riera
Tel. 971 172509
partituroteca@uib.es

Serveis Centrals:

Direcció
Edifici Ramon Llull
Ctra. Valldemossa km 7'5
07122 – Palma

Tel. 971 172815 / 971 172531
miquel.pastor@uib.es

Catalogació i Processament
Tècnic
Tel. 971 172913
sbd-cat@uib.es

Digitalització i Web

Tel. 971 173356
eduard.delvalle@uib.es

Gestió d'Adquisicions i
Subscripcions
Tel. 971 172754
vsbddcm@uib.es

Préstec Interbibliotecari
Tel. 971 172508
sbdser@uib.es