

# On ens pots trobar?

Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (BRGF)  
Tel. 93 401 68 08 Fax 93 401 56 00

Biblioteca de Campus de Terrassa (BCT)  
Tel. 93 739 80 62 Fax 93 739 81 87

Biblioteca de la Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME)  
Tel. 93 401 70 20 Fax 93 401 57 05

Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB)  
Tel. 93 401 63 27 Fax 93 334 60 16

Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB)  
Tel. 93 401 66 37 Fax 93 401 66 34

Biblioteca de la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB)  
Tel. 93 401 79 34 Fax 93 401 79 10

Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès (ETSAV)  
Tel. 93 401 78 44 Fax 93 401 79 01

Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels (EPSC)  
Tel. 93 413 70 44

Biblioteca de l'Escola Universitària Politècnica de Barcelona (EUPB)  
Tel. 93 401 62 65 Fax 93 401 77 00

Biblioteca de l'Escola Universitària Politècnica de Manresa (EUPM)  
Tel. 93 877 72 21 Fax 93 877 72 39

Biblioteca de l'Escola Universitària Politècnica de Vilanova i la Geltrú (EUPVG)  
Tel. 93 896 77 12 Fax 93 896 78 11

Biblioteca de l'Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial de Barcelona (EUETIB)  
Tel. 93 413 72 51 Fax 93 413 73 44

Biblioteca de l'Escola Superior d'Agricultura de Barcelona (ESAB)  
Tel. 93 413 75 51 Fax 93 413 75 01

## Suggeriments i queixes

- Pots tramitar els teus suggeriments i/o queixes a través dels formularis que hi ha als taulells d'informació de totes les biblioteques o a l'adreça electrònica: <http://bibliotecnica.upc.es/suggeriments>.
- El suggeriment o queixa arriba al cap de la biblioteca, i en un termini màxim de 10 dies rebràs una resposta.
- La biblioteca difon periòdicament els suggeriments rebuts i que han significat una millora per a la biblioteca.
- Les teves aportacions ens ajuden a millorar els nostres serveis. Et donem les gràcies amb antelació.

## Els nostres indicadors de qualitat

Hem triat uns indicadors per mesurar el nivell de compliment dels nostres compromisos de servei. Aquests indicadors són:

- El nivell de satisfacció dels usuaris en les visites a les biblioteques (segons la darrera enquesta bianual de satisfacció que el Servei de Biblioteques i Documentació fa als seus usuaris, el nivell de satisfacció fins ara és de 4,48 sobre 6)
- El nivell de qualitat en l'atenció als usuaris (segons la darrera enquesta bianual de satisfacció que el Servei de Biblioteques fa als seus usuaris, fins ara el 85% dels usuaris es considera ben atès)
- El percentatge de demandes d'informació ateses en un termini no superior a 48 hores.
- El nombre de queixes rebudes per escrit al llarg d'un any i les millores introduïdes.



Servei de Biblioteques i Documentació  
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

# La carta de serveis

Les biblioteques de la UPC són una oferta permanent de serveis bibliotecaris relacionats amb les teves necessitats d'estudi, d'aprenentatge, de recerca i de formació continuada.

Durant aquests darrers anys, i gràcies als esforços de moltes persones, hem aconseguit transformar els espais i les instal·lacions que pots utilitzar sempre que ho necessitis. Hem incrementat les col·leccions bibliogràfiques i hem posat al teu abast pràcticament tots els recursos tecnològics relacionats amb el món de la informació i de la comunicació.

La nostra màxima preocupació és que quan utilitzis qualsevol dels nostres serveis et sentis satisfet, trobis el que cerques, aprofitis el temps i et sentis ben atès. Si és així, segurament tornaràs.

Per aconseguir-ho et presentem aquesta guia, que és el nostre compromís de qualitat pel que fa als serveis bibliotecaris que actualment t'oferim i que volem millorar amb el teu ajut.

Didac Martínez

Director del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC  
info.biblioteques@upc.es

# Què hi pots trobar?

- Instal·lacions i espais oberts a tothom
- Tot tipus de materials per al teu aprenentatge
- Documentació i informació científica i tècnica per a la recerca
- Una biblioteca digital amb accés a la informació electrònica mundial
- Les darreres tecnologies de la informació i de la documentació
- Un equip de persones a la teva disposició

Amb tot això et podem oferir aquests serveis:

- Accés a llibres, revistes, vídeos, cd-roms i altres materials disponibles a les biblioteques de la UPC
- Préstec de les nostres col·leccions
- Informació bibliogràfica
- Accés a la informació electrònica: bases de dades, revistes, recursos web
- Formació d'usuaris sobre els recursos i els serveis de les biblioteques, que t'ajudarà en la recerca, la gestió i la producció de la informació
- Obtenció de documents que no tenim a la UPC però que podem localitzar en altres biblioteques
- Autoaprenentatge d'idiomes i d'ofimàtica
- Informació sobre tot allò que hi ha al teu abast

## Els nostres compromisos

### Què pots esperar de nosaltres?

- T'oferim un horari d'obertura de 9-21 hores, de dilluns a divendres, durant tot el curs, i ampliacions extraordinàries en caps de setmana i festius en les biblioteques amb més capacitat de llocs d'estudi
- T'oferim una atenció personalitzada, correcta i permanent durant l'horari d'obertura de la biblioteca
- Et responem a les demandes presencials referents als nostres serveis de forma immediata, i a les no presencials, en un termini no superior a les 48 hores. Quan no és possible fer-ho, et garantim informació personal sobre l'estat de la teva demanda
- Et garantim l'accés a la bibliografia bàsica, citada i aconsellada pel professorat a la guia docent
- Et garantim el préstec de tots els materials que apareixen com a disponibles al catàleg de la UPC
- T'oferim, si ets un estudiant de nou ingrés a la UPC, sessions d'informació i d'acollida sobre els serveis i els espais de la biblioteca
- T'oferim cursos de formació i sessions a mida sobre l'aprofitament dels recursos i els serveis bibliotecaris, amb una programació anual que cobreix pràcticament totes les teves necessitats actuals
- T'oferim la consulta i l'accés a la informació i a la documentació electrònica a través del portal anomenat "Bibliotècnica: la biblioteca digital de la UPC" i que pots consultar a l'adreça

<http://Bibliotecnica.upc.es>

### Què esperem de tu?

- Que respectis en tot moment les instal·lacions, els equipaments i els fons bibliogràfics i documentals de la biblioteca i els utilitzis per a les funcions que els són pròpies
- Que utilitzis els serveis de la biblioteca amb la correcció deguda i no facis activitats que pertorbin el desenvolupament normal del servei i els drets d'altres usuaris
- Que t'adrecis en tot moment als usuaris i al personal de la biblioteca amb respecte
- Que compleixis els tràmits reglamentàriament establerts per retirar material bibliogràfic o documental
- Que retornis els llibres en préstec en els terminis fixats
- Que compleixis les instruccions i les normes d'aplicació vigents

# Els teus deures