

 Universitat de les Illes Balears <small>Servei de Biblioteca i Documentació</small>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001 Versió: 1.6 Pàg.: 1 de 13
--	--	---

Presentació del Servei de Biblioteca i Documentació

DIRECTORI

Biblioteques de centre:

Biblioteca Anselm Turmeda. Tel. 971 173406.

biblioteca.turmeda@uib.es

Biblioteca Arxiduc Ll. Salvador. Tel. 971 172653.

biblioteca.arxiduc@uib.es

Biblioteca Guillem Cifre. Tel. 971 173185.

biblioteca.cifre@uib.es

Biblioteca G. M. Jovellanos. Tel. 971 172004.

biblioteca.jovellanos@uib.es

Biblioteca Mateu Orfila. Tel. 971 173379.

biblioteca.orfila@uib.es

Biblioteca Ramon Llull. Tel. 971 173373.

biblioteca.llull@uib.es

Biblioteca Son Espases. Tel. 971 259810.

biblioteca.sonespases@uib.es

Biblioteca Son Lledó. Tel. 971 259580.

biblioteca.sonlledo@uib.es

Espais bibliotecaris Seus

Seu d'Eivissa i Formentera Tel. 971 398020

Seu de Menorca Tel. 971 379002

Centres de Documentació

Partituroteca i Centre de Documentació Musical (Edifici Sa Riera). Tel. 971 172509.

partituroteca@uib.es

CD2/Portal Social Tel. 971 259616.

portalsocial.info@uib.es / cd2.info@uib.es

Serveis Centrals:

Direcció.

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

Tel. 971 172815 / 971259635(fax).

miquel.pastor@uib.es

Serveis als Estudiants i Suport a la Docència i l'Aprenentatge. Tel. 971 173192.

biblioteca.suportaprenentatge@uib.es

Serveis a la Investigació i Adquisicions. Tel. 971 172754.

biblioteca.investigacio@uib.es

Catalogació i Gestió de la Col·lecció. Tel. 971 172913.

biblioteca.catalogacio@uib.es

Tecnologia i Informàtica. Tel. 971 172531.

biblioteca.informatica@uib.es

Patrimoni i Gestió Documental. Tel. 971259792.

biblioteca.gestiodocumental@uib.es

Digitalització i Accés Obert. Tel. 971 173356.

biblioteca.digitalitzacio@uib.es

Arxiu Històric. Tel. 971 172879.

arxiu.historic@uib.cat

MISSIÓ

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.

Des de l'Àrea de **Servei als estudiants i suport a la docència i a l'aprenentatge** es dona suport a la recerca d'informació bibliogràfica i documental especialitzades, tant a l'aula a través de les sessions de formació en competències informacionals com amb sessions personalitzades.

L'Àrea de **Serveis a la Investigació i Adquisicions** té com a objectiu garantir que els investigadors tinguin accés a la informació i a la bibliografia més rellevant per a la seva recerca, i oferir les competències i eines per a poder donar visibilitat als resultats obtinguts en els seus treballs científics.

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.

 Universitat de les Illes Balears <small>Servei de Biblioteca i Documentació</small>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001 Versió: 1.6 Pàg.: 4 de 13
--	--	---

VISIÓ

Conscients de la necessitat d'enfocament a l'usuari el Servei de Biblioteca i Documentació ha establert una visió des del punt de vista de les diverses tipologies d'usuaris:

- **Els estudiants** consideren la biblioteca com el seu punt de treball, estudi i autoaprenentatge al campus, que els ofereix un espai i uns equipaments còmodes i suficients; una col·lecció bibliogràfica; uns serveis i recursos d'accés a la informació adequats a les seves necessitats d'aprenentatge i iniciació a la investigació.
- **El personal docent i investigador** considera el Servei de Biblioteca i Documentació com la primera i principal via per accedir a la informació científica i tècnica que necessita per a la seva tasca professional. Professors i investigadors veuen el Servei com un aliat important, que s'esforça amb eficàcia per ajudar-los a assolir les seves fites en la investigació i la docència.
- **El personal del Servei de Biblioteca i Documentació** es sent identificat i compromès amb els objectius del Servei. Considera la seva feina important i reconeguda per la comunitat universitària, i té la sensació de formar part d'una organització dinàmica, que fomenta la seva participació, valora les seves aportacions i li permet el desenvolupament personal i professional.
- **La gerència i l'equip de govern** de la UIB veuen el Servei de Biblioteca i Documentació com un exemple de bona gestió i de compromís en l'assoliment dels objectius estratègics de la Universitat, i el doten dels mitjans necessaris per poder avançar en el camí de la millora contínua de la qualitat.
- **Les administracions públiques i la societat de Balears** valoren la contribució del Servei de Biblioteca i Documentació en els projectes bibliotecaris i documentals d'àmbit autonòmic. El Servei de Biblioteca i Documentació de la UIB és considerat com una referència a tenir en compte dins l'àmbit professional, a nivell de Balears i de l'Estat espanyol.

 Universitat de les Illes Balears <small>Servei de Biblioteca i Documentació</small>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001 Versió: 1.6 Pàg.: 5 de 13
--	--	---

VALORS

El Servei de Biblioteca i Documentació considera els valors següents com la base sobre la qual construeix el seu estil de feina i que vol que impregnin tota la seva activitat:

- La voluntat de millora permanent i l'ús racional de les tecnologies més punteres i la innovació orientades a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels usuaris.
- El respecte al caire humà dels treballadors i dels usuaris per damunt de consideracions estrictament tècniques i de pura rendibilitat econòmica.
- La dimensió social de la informació, la cultura i el coneixement considerant-les com un bé col·lectiu al qual tots els ciutadans tenen dret a accedir.
- El comportament ètic en l'exercici professional que prioritza sempre, per davant de l'èxit personal, els objectius de la institució.
- La gestió eficaç i responsable dels mitjans públics que ens són encomanats vetllant per la defensa de l'interès públic enfront de qualsevol interès particular o corporatiu.
- L'exercici d'un lideratge participatiu que potencia el compromís i la responsabilitat de tot el personal en la gestió del Servei.

1. NORMATIVA REGULADORA

- Carta de Serveis
- Normes generals d'ús de les biblioteques
- Normativa de préstec bibliotecari (FOU num. 194 del 21 de setembre de 2001)
- 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 d'adquisicions
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.

 <p>Universitat de les Illes Balears</p> <p>Servei de Biblioteca i Documentació</p>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	<p>Codi: SBD-SGQ-D001</p> <hr/> <p>Versió: 1.6</p> <hr/> <p>Pàg.: 6 de 13</p>
--	--	---

2. SERVEIS QUE ES PRESTEN

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 en competències informacionals
- Reproducció de documents
- Serveis a l'investigador

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 (i WhatsApp), pàgina web, guies, etc. - el personal del SBD atén les consultes i informa dels serveis i fons documentals disponibles.

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 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.
- Rebre informació sobre les novetats
- Fer arribar a la biblioteca qualsevol queixa o suggeriment.
- Sol·licitar documentació en préstec interbibliotecari.
- Seguir mitjançant RSS la incorporació de novetats al catàleg
- Suggerir etiquetes
- Recerques
- Suggeriments d'adquisicions

Espais i equipaments

• Sales de consulta, lectura i treball en grup

Ofereix diferents espais per facilitar el treball tant de manera individual com en grup.

A la biblioteca Ramon Llull hi ha una sala de treball en grup que comparteix l'espai amb els centres de documentació Portal Social i Cooperació al Desenvolupament (CD2).

La biblioteca Gaspar Melchor de Jovellanos disposa de cabines per al treball en grup. També té una sala amb 15 ordinadors d'accés lliure als usuaris per tal de facilitar les tasques de recerca d'informació.

• Ordinadors portàtils i Wi-Fi, calculadores, memòries USB, ratolins i carregadors de mòbil

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. També es presten Calculadores i unitats

 Universitat de les Illes Balears Servei de Biblioteca i Documentació	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001
		Versió: 1.6
		Pàg.: 8 de 13

d'emmagatzematge/memòries USB, ratolins i carregadors de mòbil.

- **Mediateca**

El SBD compta amb escàners, televisor, vídeos, lectors de CD-Rom /DVD per a la consulta del material audiovisual. També disposa d'un aparell lector i reproductor de microfilms i microfitxes.

- **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

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, així com els tipus de documents exclosos de préstec. 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.). També proporciona documents del

 Universitat de les Illes Balears <small>Servei de Biblioteca i Documentació</small>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001 Versió: 1.6 Pàg.: 9 de 13
--	--	---

fons de la UIB a les entitats externes que així ho sol·liciten.

Gestió d'adquisicions i subscripcions

La Unitat de Gestió de subscripcions i adquisicions és la secció del Servei de Biblioteca i Documentació que s'encarrega de la gestió i el desenvolupament del fons documental de caràcter científic i especialitzat per tal que serveixin de suport a la docència i a la investigació de la comunitat universitària.

Formació en competències informacionals

Té com a objectiu que els usuaris aprofundeixin en el coneixement del funcionament, els serveis i els recursos que la biblioteca ofereix, i alhora adquireixin l'habilitat necessària per utilitzar les eines d'accés a la informació. D'aquesta manera, es facilita a la comunitat universitària treure el màxim profit dels recursos documentals i dels serveis oferts.

La formació s'estructura en diferents tipus de cursos i sessions, que tenen una durada variable en funció de les característiques i interessos dels assistents.

Les diferents sessions estan impartides pel personal del Servei de Biblioteca i Documentació.

Reproducció de documents

Hi ha màquines fotocopiadores per a que els usuaris poden reproduir determinats documents dels seus fons amb finalitats docents, discents i de recerca amb les restriccions que disposa la legislació vigent.

Serveis a la Investigació

La seva funció és oferir un conjunt de serveis i recursos per fer més efectiva la activitat de recerca. Informació i assessorament en l'avaluació de l'activitat investigadora,

 <p data-bbox="264 165 459 210">Universitat de les Illes Balears</p> <p data-bbox="379 165 459 210">Servei de Biblioteca i Documentació</p>	<p data-bbox="533 129 1134 237">CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB</p>	<p data-bbox="1182 114 1390 136">Codi: SBD-SGQ-D001</p> <p data-bbox="1182 174 1286 197">Versió: 1.6</p> <p data-bbox="1182 235 1313 257">Pàg.: 10 de 13</p>
--	--	--

gestió del recursos electrònics, suport a la publicació científica, etc.

3. 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 registre d'usuari** de la biblioteca, de forma immediata, al taulell de qualsevol de les biblioteques amb l'únic requisit de presentar un carnet identificatiu.
- Realitzar de forma immediata el **préstec** del material disponible a la biblioteca. **Renovar**, a demanda dels usuaris, qualsevol préstec que compleixi la normativa, de manera presencial, telefònica o via correu electrònic. **Gestionar** diàriament les sol·licituds de **reserves** de documents.
- **Atendre i contestar** , de forma professional i personalitzada, totes les **consultes, queixes o suggeriments** dels usuaris. Aquesta atenció es rep de manera presencial als taulells de les biblioteques o unitats, per via telefònica , per correu electrònic, mitjançant les bústies o a través del servei de referència virtual [Deman@](#). Sempre que l'usuari s'identifiqui i faciliti una adreça electrònica es donarà una resposta dins un termini de tres 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

 Universitat de les Illes Balears Servei de Biblioteca i Documentació	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001
		Versió: 1.6
		Pàg.: 11 de 13

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.
- **Catalogar** el fons bibliogràfic per tal de facilitar la localització dels documents als nostres usuaris
- **Realitzar** tasques orientades a facilitar als usuaris amb minusvalidesa l'accés al nostre servei (digitalització de documents...)
- **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.

4. INDICADORS DE SEGUIMENT DE L'ACOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

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:

- **Nombre d'accessos al catàleg de la biblioteca.** Mesura la utilització dels recursos de l'SBD
- **Consultes al catàleg per nombre d'usuaris.** Mesura les consultes al catàleg pel nombre total d'usuaris. Entesos com la suma de tots els usuaris donats d'alta al Sierra.
- **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 descàrregues de recursos electrònics.** Mesura l'ús de la col·lecció

 Universitat de les Illes Balears <small>Servei de Biblioteca i Documentació</small>	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS DEL SERVEI DE BIBLIOTECA I DOCUMENTACIÓ DE LA UIB	Codi: SBD-SGQ-D001 Versió: 1.6 Pàg.: 13 de 13
--	--	--

- **Nombre de préstecs per mes i biblioteca.** Mesura la càrrega de treball i l'eficàcia de les biblioteques.
- **Nombre de visites a les pàgines web de la biblioteca.** Mesura la utilització dels recursos del 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 del temps de processament de les peticions (UIB centre proveïdor/prestador).** Mesura l'eficàcia del servei.
- **Resposta de l'SBD als suggeriments i queixes.** Mesura l'atenció de les queixes, reclamacions i suggeriments dels usuaris.
- **Temps mitjà de processament de la comanda.** Mesura l'eficàcia de les biblioteques.

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.

5. 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, totes elles derivades al servei de referència virtual [Demana@](mailto:Demana@uib.es).

6. DATES D'ELABORACIÓ I ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS

Aquesta carta s'ha revisat el mes de maig de 2018. El compromís del Servei de Biblioteca i Documentació és tornar-la a actualitzar en el termini màxim d' un any.