

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 1 de 11

1. PRESENTACIÓ ÀREA DE BIBLIOTECA, DOCUMENTACIÓ I ARXIU

DIRECTORI

Servei de Biblioteca

Direcció. Tel. 971 171345. marta.macias@uib.es

Biblioteca Anselm Turmeda. Tel. 971 173406.
biblioteca.turmeda@uib.es

Biblioteca Arxiduc Lluís 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

Seu d'Eivissa i Formentera. Tel. 971 398020

Seu de Menorca. Tel. 971 379002

Unitat d'Administració. Tel. 971 172716

Unitat de Gestió d'Espais i Equipaments. Tel. 971 173362 (63362)

Unitat de Préstec Interbibliotecari. Tel. 971 172508.
biblioteca.sod@uib.es

Unitat Suport a l'Aprenentatge. Tel. 971 173192.
biblioteca.suportaprenentatge@uib.es

Unitat de Serveis a la Investigació. Tel. 971 179893.
biblioteca.investigacio@uib.es

Servei de Documentació i Arxiu

Direcció. Tel. 971 172531. joan.espina@uib.es

Unitat d'Adquisicions. Tel. 971172754.
biblioteca.adquisicions@uib.es

Unitat de Catalogació i Gestió Patrimonial. Tel. 971 172913. biblioteca.catalogacio@uib.es

Unitat d'Arxiu Històric. Tel. 971 172879.
arxiu.historic@uib.cat

Unitat de Digitalització i Preservació Digital. Tel. 971 173356. biblioteca.digitalitzacio@uib.es

Unitat de Gestió Documental. Tel. 971259792.
biblioteca.gestiodocumental@uib.es

Unitat de Tecnologia i Informàtica. Tel. 971 172398.
biblioteca.informatica@uib.es

Unitat de Projectes Documentals. Tel. 971172815.

CD2/Portal Social. Tel. 971 259616.
portalsocial.info@uib.es / cd2.info@uib.es

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

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 2 de 11

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.

VISIÓ

Amb la voluntat d'enfocar-nos a l'usuari, l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu ha establert una visió segons 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 l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu 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 ens veuen 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 de l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu** se sent identificat i compromès amb els objectius. Considera la seva feina important i reconeguda per la comunitat universitària, i té la sensació de formar part d'una organització

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 3 de 11

dinàmica, que fomenta la seva participació, valora les seves aportacions i li permet el desenvolupament personal i professional.

- **El personal d'altres serveis de la Universitat** considera l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu com un col·laborador i aliat imprescindible. Quan participen junts en alguna de les fases d'un procés més global, cada servei aporta els seus processos específics i, de manera transversal, contribueixen significativament a aconseguir els objectius institucionals.
- **La gerència i l'equip de govern** de la UIB veuen l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu com un exemple de bona gestió i de compromís en l'assoliment dels objectius estratègics de la Universitat, i la 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 de l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu en els projectes bibliotecaris i documentals d'àmbit autonòmic, és considerada com una referència a tenir en compte dins l'àmbit professional, a nivell de Balears i de l'Estat espanyol.

VALORS

L'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu contempla 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.

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 4 de 11

- L'exercici d'un lideratge participatiu que potencia el compromís i la responsabilitat de tot el personal en la gestió de l'Àrea.

NORMATIVA REGULADORA

- [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 consulta i ús dels fons bibliogràfics de la Biblioteca Son Lledó](#)
- [FOU 410. Política institucional de la UIB per fomentar l'accés obert a la producció científica.](#)
- [FOU 457. Política general de gestió documental de la UIB.](#)
- [Prevenió de riscos laborals a les biblioteques de la UIB.](#)
- [Normes d'accés i reproducció de l'Arxiu Històric](#)
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.

2. PRINCIPALS SERVEIS QUE ES PRESTEN

- Punts de servei
- Equipaments
- Fons bibliogràfic

Punts de servei:

- **Les biblioteques:** disposem de vuit biblioteques de centre (situades als edificis Ramon Llull, Guillem Cifre de Colonya, Gaspar Melchor de Jovellanos, Anselm Turmeda, Mateu Orfila i Rotger, Arxiduc Lluís Salvador, Hospital Son Espases i

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 5 de 11

Son Lledó) i espais bibliotecaris a les seus universitàries de Menorca i Eivissa-Formentera.

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.

Les biblioteques ofereixen diferents **espais** per a la consulta del fons i per al **treball personal i en grup**. A la Biblioteca Ramon Llull hi ha una sala de treball en grup i un espai de treball individual per alumnes de postgrau i investigadors, i a la Biblioteca G.M. Jovellanos hi ha cabines per al treball en grup.

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

- La **Unitat de Suport a l'Aprenentatge** proporciona orientació en la recerca d'informació bibliogràfica, i coordina i ofereix diferents modalitats de formació en competències informacionals tant per a l'alumnat com per al professorat.
- Dues unitats donen **servei a l'investigador**:
 - La **Unitat de Serveis a la Investigació** proporciona accés a informació i recursos rellevants per a la recerca, ofereix suport en acreditació i sexennis, gestió de dades de recerca i ajuda a la publicació científica. També gestiona la pujada de producció científica de la UIB al repositori institucional, fa l'actualització de l'aplicació de gestió de currículums, i facilita la publicació gratuïta en revistes prestigioses a través dels acords transformatius.
 - La **Unitat de Préstec Interbibliotecari** facilita l'accés a documents no disponibles en el catàleg de la biblioteca per a la comunitat universitària i posa a l'abast de biblioteques externes el fons bibliogràfic de la UIB.
- Els següents **centres de documentació** ofereixen informació i documentació relacionada amb l'àmbit concret del coneixement o temàtica específica:
 - **Centre de Documentació en Cooperació al Desenvolupament** (CD2) i **Portal Social**, ubicat a la Biblioteca Ramon Llull.
 - La **Cartoteca**, ubicada a l'edifici Guillem Colom, inclou els principals fons cartogràfics i de fotografia aèria i de satèl·lit.

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 6 de 11

- **La Partituroteca i Centre de Documentació Musical**, ubicada a l'edifici Sa Riera, és un centre de recerca, recepció i difusió de tot tipus de documentació musical, amb especial deferència a la producció de les Illes Balears.
- **L'Arxiu Històric** recull, inventaria, organitza, conserva i custodia tota la documentació històrica de la UIB, i diverses sèries de documents adquirits per donatius o compra. El fons 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.

Equipaments:

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

També es presten **calculadores i unitats d'emmagatzematge/memòries USB, ratolins i carregadors de telèfon mòbil, endolls adaptadors de corrent**, entre altres equipaments.

Fons bibliogràfic:

- **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 dispositiu connectat a Internet.

A més de les consultes al catàleg, el sistema de gestió informatitzat permet consultar el registre d'usuari, renovar préstecs, fer i cancel·lar reserves, obtenir una llista de llibres utilitzats anteriorment, programar consultes periòdiques, rebre informació sobre novetats, sol·licitar un préstec interbibliotecari, seguir en format RSS les novetats bibliogràfiques per àrees temàtiques i suggerir adquisicions.

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 7 de 11

- **Préstec:** el seu objectiu 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.

- **Reprografia:** hi ha màquines escàners d'autoservei per a què els usuaris puguin reproduir determinats documents dels seus fons amb finalitats docents, d'aprenentatge i de recerca amb les restriccions que disposa la legislació vigent.
- **Adquisició del fons:** una de les funcions de la biblioteca és seleccionar i adquirir una col·lecció que s'ajusti a les necessitats docents, d'estudi i d'investigació, i inclou monografies, publicacions periòdiques, tant en format electrònic com en paper, entre altres materials.

L'adquisició es fa mitjançant la compra, subscripció, donació o intercanvi.

3. COMPROMISOS DE QUALITAT

L'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu 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 establerts.
- **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.
- Realitzar de forma immediata el **préstec** del material i els equipaments disponibles a la biblioteca. **Renovar**, a demanda dels usuaris, qualsevol préstec que compleixi la normativa, de manera presencial, telefònica, via correu electrònic, o de forma autònoma a través del compte d'usuari. **Gestionar** diàriament les sol·licituds de **reserves** de documents i equipaments.
- **Atendre i contestar** totes les **queixes o suggeriments** dels usuaris, de manera presencial als taulells de les biblioteques o unitats, per via telefònica, per correu

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 8 de 11

electrònic, mitjançant les bústies o a través del servei de referència virtual [Deman@](mailto:Deman@uib.es). 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, d'acord amb la informació de la guia docent que anualment publiquen els professors, o a petició de qualsevol professor pel que fa a la seva assignatura.
- **Oferir** anualment cursos de **formació en competències informacionals**, en diferents modalitats i nivells segons necessitats, a tota la comunitat universitària per tal de comunicar els recursos i serveis que s'ofereixen.
- **Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari** del PDI o altres usuaris autoritzats en un termini màxim de quatre 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 de quatre dies hàbils les **comandes de monografies** sempre i quan estiguin degudament autoritzades i identificades.
- **Catalogar** el fons bibliogràfic per tal de facilitar la localització dels documents als nostres usuaris.
- **Realitzar** tasques orientades a facilitar als usuaris amb necessitats especials 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.

4. INDICADORS DE SEGUIMENT DE L'ACOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT

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

A més, s'han identificat uns Indicadors Claus de Rendiment (ICR) que recullen els aspectes crítics del servei, i són la base per saber quins resultats s'han obtingut i si han cobert els compromisos de qualitat i objectius previstos.

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 9 de 11

Els ICR són:

- **Nombre d'accessos al catàleg de la biblioteca.** Mesura la utilització dels recursos de l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu.
- **Nombre de descàrregues de recursos electrònics.** Mesura l'ús de la col·lecció.
- **Nombre de visites a les pàgines web de la biblioteca.** Mesura la utilització dels recursos de l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu.
- **Nombre de préstecs i de reserves, per mes i biblioteca.** Mesura la càrrega de treball i l'eficàcia de les biblioteques.
- **Nombre de préstecs de cabines d'estudi i d'ordinadors portàtils.** Mesura l'ús dels equipaments.
- **Resposta a queixes, reclamacions i suggeriments.** Mesura l'atenció de les queixes, reclamacions i suggeriments dels usuaris.
- **Nombre de cursos de formació en competències informacionals realitzats.** Mesura l'esforç dedicat a la formació.
- **Mitjana del temps de processament de les peticions de préstec interbibliotecari.** Mesura l'eficàcia del servei.
- **Mitjana del temps de processament de la comanda.** Mesura l'eficàcia de les biblioteques.
- **Nombre de monografies i publicacions periòdiques catalogades.** Mesura la càrrega de treball i l'eficiència de la catalogació.
- **Nombre de documents digitalitzats per a usuaris de l'Oficina de Suport a Persones amb Necessitats Especials.** Mesura l'eficàcia del servei.
- **Realització de l'anàlisi de la satisfacció dels usuaris.** Mesura l'anàlisi del seguiment de la satisfacció dels usuaris.

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.

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 10 de 11

5. DEURES DELS USUARIS

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

- 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.
- Respectar els espais i equipaments, utilitzar-los només per a les funcions que tenen assignades.
- Mantenir una actitud correcta i cívica als espais 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.
- 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.

6. PARTICIPACIÓ I COMUNICACIÓ AMB ELS USUARIS

L'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu disposa de diferents vies per establir comunicació amb l'usuari, totes accessibles des de la pàgina web de la Biblioteca.

1. Formularis de contacte: l'usuari pot posar-se en contacte directament amb les diferents unitats i biblioteques a través del directori de personal i/o emplenant els formularis de contacte accessibles des de la web de cada una d'elles.

2. Servei Deman@: accessible des de la web a través d'un formulari i del servei de missatgeria instantània WhatsApp. A més de fer consultes, l'usuari pot usar aquest canal per presentar queixes, reclamacions o suggeriments.

3. Formulari d'adquisicions: qualsevol membre de la comunitat universitària pot suggerir l'adquisició d'obres que consideri d'interès a través d'un formulari disponible a la web. El PDI i PTGAS de la Universitat poden sol·licitar que es compri material

 Universitat de les Illes Balears	CARTA DE SERVEIS I DE COMPROMÍS	Codi: ABDiA-SGQ-D001
		Versió: 1.4
		Pàg.: 11 de 11

bibliogràfic amb càrrec al pressupost del departament, projecte d'investigació o servei corresponent.

4. Fil amb la direcció: l'usuari pot fer arribar suggeriments, queixes o altra informació directament a la direcció de l'Àrea de Biblioteca, Documentació i Arxiu fent ús del formulari disponible a la web.

5. Xarxes socials: l'Àrea té presència a Instagram, X, Facebook i YouTube. L'usuari pot fer servir aquestes xarxes per a mantenir-se informat dels serveis i novetats de la biblioteca.

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

Aquesta carta s'ha revisat el mes de setembre de 2024. El compromís és tornar-la a actualitzar en el termini màxim d'un any.