

A photograph of a modern, multi-level library interior. The space is filled with bookshelves, study desks, and people working. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text 'CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UDG' is written in yellow, bold, sans-serif capital letters across the lower portion of the image.

# CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UDG

foto Universitat de Girona. Biblioteca

***Aprovat per la Comissió de Biblioteca en la sessió núm. 1/2020, de 26 de novembre de 2020***

La carta de serveis és l'instrument amb què la Biblioteca de la Universitat de Girona informa la comunitat universitària i la ciutadania en general sobre els serveis que ofereix, els drets i deures dels usuaris i usuàries en relació amb aquests serveis i, a la vegada, esdevé el compromís formal de qualitat que assumeix a l'hora de prestar-los.

## Missió de la Biblioteca

La Biblioteca de la Universitat de Girona, té la missió de desenvolupar un entorn d'informació i els serveis necessaris per impulsar l'avenç de l'aprenentatge, la docència, la recerca i la innovació a la Universitat de Girona.

*Pla estratègic Òrbita 18-22*

## Serveis

Els serveis que ofereix la Biblioteca queden recollits al web del servei [<http://biblioteca.udg.edu>] i són els següents:

1. Accés i consulta als recursos d'informació.
2. Accés a la biblioteca digital, des de dins i fora dels campus de la UdG.
3. Servei d'informació i assessorament de manera presencial o virtual sobre l'estructura, recursos i serveis de la Biblioteca.
4. Préstec de documents del fons propi i d'equipaments tecnològics.
5. Préstec de documents de les biblioteques del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya [préstec consorciat-CSUC]
6. Espais per treballar individualment o en grup i aules per a conferències i per impartir formació.
7. Maquinari i programari amb prestacions adequades per als processos d'aprenentatge, formació continuada i recerca.
8. Serveis de suport a l'aprenentatge: disposar de la bibliografia recomanada i oferir suport per a la realització de treballs acadèmics i per a l'adquisició de les competències informacionals.
9. Serveis de suport a la docència: oferir eines de detecció de plagis, assessorament per completar els materials docents al Moodle, compra de bibliografia, correcció d'exàmens i sessions formatives per a grups classe en l'ús i gestió de la informació.
10. Serveis de suport a la recerca: suport a la publicació en obert, en la gestió i edició de revistes, en l'acreditació dels investigadors i en indicadors bibliomètrics; assessorament sobre propietat intel·lectual i drets d'autor i en l'obtenció d'identificadors d'autor [ORCID] i de publicacions [DOI], i en la gestió de dades de recerca.
11. Preservació i difusió en el DUGi [repositori institucional] de la producció científica, institucional i docent generada per la comunitat universitària.
12. Servei de gravació i posterior preservació en el repositori de conferències, jornades i seminaris que s'organitzin a la Universitat.

**13.** Preservació, processament, consulta i difusió dels fons especials.

**14.** Imbricació al territori: assessorament i vinculació amb les biblioteques de l'entorn.

**15.** Oferta d'espais accessibles, serveis personalitzats, condicions de préstec especials i equipaments adaptats a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat.

## Drets dels usuaris

**1.** Ser atesos de manera correcta, eficient i adequada.

**2.** Ser atesos en un termini de temps curt. L'espera als taulells d'informació ha de ser mínima, i també si es fa servir qualsevol altre canal de comunicació.

**3.** Disposar d'un horari d'obertura ampli: la Biblioteca obre de dilluns a divendres i els caps de setmana i festius, i la biblioteca del campus de Montilivi obre a les nits durant les èpoques de màxima ocupació.

**4.** Disposar d'espais i instal·lacions òptimes i adequades per garantir l'estudi i el treball, tant individual com en grup, així com per accedir als recursos i serveis.

**5.** Disposar de recursos d'informació actualitzats i de qualitat, especialment la bibliografia recomanada a les assignatures del pla docent.

**6.** Tenir garantit l'accés a la documentació digital disponible a la biblioteca digital des de dins i fora dels campus de la UdG.

**7.** Poder demanar en préstec documents dels fons propis o de fons procedents d'altres institucions.

**8.** Poder demanar o tornar documents a qualsevol biblioteca de campus, independentment d'on es cursin els estudis.

**9.** Rebre formació i assessorament sobre el funcionament de la Biblioteca i els seus recursos i serveis.

**10.** Conèixer l'estat de les sol·licituds d'informació en què es té la condició d'interessat, respectant en tot moment la normativa vigent en tractament de dades personals.

**11.** Rebre informació dels canvis i les novetats en els serveis bàsics (horaris, préstec i consulta en sala) a través dels canals de comunicació habituals.

**12.** Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.

**13.** Disposar d'una biblioteca compromesa amb la igualtat d'oportunitats de les persones i la sostenibilitat de l'entorn.

## Deures dels usuaris

Segons l'article 17 del Reglament de la Biblioteca, els usuaris han de complir els reglaments i les normatives que regulen l'ús del servei, i en concret han de:

**1.** Contribuir a mantenir un entorn de treball adequat, respectar les persones i evitar qualsevol activitat que destorbi un bon ambient de treball que faciliti la consulta i l'estudi. Per garantir-ho, i per motius de seguretat i higiene, a les biblioteques no es permet menjar ni beure.

**2.** Respectar, no malmetre i reposar, si escau, el fons bibliogràfic, els equipaments i les instal·lacions.

- 3.** Comportar-se de manera correcta amb el personal de la Biblioteca i seguir les seves indicacions en l'ús de les instal·lacions, els equipaments i els serveis.
- 4.** Sortir de les instal·lacions quan finalitzi l'horari d'obertura o a requeriment del personal, i, en cas d'emergència, seguint els itineraris marcats i, si escau, les indicacions del personal.
- 5.** Seguir els procediments establerts abans d'endur-se un document de la Biblioteca.
- 6.** Retornar a la Biblioteca els llibres i altre material prestat dins els terminis establerts.
- 7.** Vetllar pels propis objectes personals. La Biblioteca no es farà responsable, en cap cas, de les sostraccions o pèrdues que es produeixin.
- 8.** No està permès canviar la configuració original dels dispositius electrònics o instal·lar-hi programari per compte propi i fer-ne un ús inadequat.
- 9.** Respectar la legislació vigent de propietat intel·lectual i, en especial, la referida a consulta, escaneig i fotocòpies, i, en el cas de documents digitals, la referida a ús, distribució i còpia.
- 10.** Mostrar el contingut de les bosses i carpetes quan el personal de la biblioteca ho requereixi.

## Participació i col·laboració

Estem oberts i compromesos a escoltar i a tenir en compte les demandes, suggeriments, crítiques i propostes dels usuaris.

Per fomentar-ho, la Biblioteca ofereix uns canals de comunicació (veure annex) on els usuaris poden:

- 1.** Donar la seva opinió sobre la qualitat del servei prestat, formular suggeriments, plantejar queixes i reclamacions de serveis concrets, així com felicitacions.
- 2.** Enviar preguntes per demanar informació sobre els recursos i serveis de la Biblioteca.
- 3.** Participar en les enquestes, avaluacions i processos de millora de la Biblioteca i ser informats dels resultats.
- 4.** Els estudiants que formen part del Consell d'Estudiants també poden formar part de la Comissió de Biblioteca, ja que hi tenen dos representants.

## El compromís de la Biblioteca

- 1.** Contestar qualsevol consulta o petició d'informació en un termini màxim de 24 hores.
- 2.** Difondre pels canals de comunicació propis els canvis i novetats relatius als serveis prestats amb una antelació mínima de 4 dies hàbils.
- 3.** Difondre pels canals de comunicació propis els horaris especials (Nadal, Setmana Santa, estiu, etc.) amb una antelació mínima de 5 dies hàbils.

4. Garantir la posada a disposició de l'alumnat de la bibliografia bàsica recomanada a les guies docents.
5. Disposar dels documents de suport al desenvolupament de la docència i la recerca en el mínim temps possible.
6. Informar de les incidències sobre recursos electrònics, sistemes d'informació o infraestructura informàtica tan bon punt siguin detectades i seguir informant de l'evolució de la seva resolució.
7. Tramitar les sol·licituds de préstec interbibliotecari en un termini màxim de 24 hores des del moment que l'usuari cursa la sol·licitud i servir o informar de la no disponibilitat del document sol·licitat en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la recepció de la sol·licitud.
8. Garantir per diferents mitjans l'assoliment d'habilitats en l'ús i gestió de la informació.
9. Atendre les consultes sobre informació relacionada amb la publicació científica en un termini màxim de 2 dies hàbils.
10. Lliurar les proves corregides pel servei de correcció d'exàmens en un termini màxim de 4 dies hàbils.

## Indicadors de qualitat

1. Grau de satisfacció en el temps de resposta a les consultes o peticions d'informació sobre espais, recursos i serveis i que no hauria de ser superior a les 24 hores.
2. Percentatge de consultes sobre informació relacionada amb la publicació científica contestades en un termini màxim de 24 hores.
3. Percentatge de canvis i novetats relatius als serveis prestats comunicats amb una antelació mínima de 4 dies hàbils.
4. Percentatge d'horaris especials (Nadal, Pasqua, estiu, etc.) publicats als canals de comunicació de la Biblioteca amb una antelació mínima de 5 dies hàbils.
5. Percentatge d'incidències tècniques en l'accessibilitat als serveis i recursos digitals publicades almenys amb 24 hores d'antelació.
6. Percentatge de llibres recomanats a la bibliografia bàsica de les guies docents disponibles a la Biblioteca.
7. Percentatge de comandes d'adquisició de fons bibliogràfic tramitades en 48 hores.
8. Percentatge de sol·licituds de préstec interbibliotecari tramitades en un termini màxim de 24 hores des del moment que l'usuari cursa la sol·licitud.
9. Percentatge de documents sol·licitats per préstec interbibliotecari servits o denegats en un termini màxim de 2 dies hàbils a partir de la recepció de la sol·licitud.
10. Percentatge d'estudiants que han realitzat accions formatives destinades a garantir les habilitats en l'ús i gestió de la informació.
11. Percentatge de tasques de manteniment programades que afectin els recursos electrònics comunicades amb una antelació mínima de 24 hores.
12. Percentatge d'incidències en els equipaments informàtics resoltes en un termini màxim de 5 dies hàbils.

**13.** Percentatge de proves corregides pel servei de lectura òptica en un termini màxim de 4 dies hàbils.

**14.** El compromís de qualitat per a tots els indicadors és arribar a un grau de compliment del 95%.

## Esmenes

Podeu presentar reclamacions per incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta de serveis al correu electrònic de la Biblioteca: [biblioteca@udg.edu](mailto:biblioteca@udg.edu)

La direcció del servei analitzarà les causes de l'incompliment i posarà en marxa les accions correctives necessàries per evitar que es repeteixin, considerant les circumstàncies i les possibilitats competencials. També enviarà un correu explicatiu a l'usuari, en un termini no superior a 15 dies, en què l'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència.

L'incompliment dels compromisos no donarà lloc a cap responsabilitat patrimonial de l'administració.

## Avaluació i vigència de la carta de serveis

Es farà una avaluació anual del grau de compliment dels compromisos adquirits en aquesta carta i els resultats es publicaran com a annex a la memòria anual de la Biblioteca.

El període de vigència d'aquesta carta de serveis és de 4 anys a partir de la seva aprovació per la Comissió de Biblioteca.

## Annex

Podeu contactar amb nosaltres per telèfon, correu electrònic, missatgeria electrònica, presencialment o utilitzant el formulari habilitat.

### Biblioteca del campus Barri Vell

***biblioteca.barrivell@udg.edu***

Tel. **972 41 80 30**

Whatsapp **608 510 782**

Pl. Ferrater Mora, 1

17004 Girona

### Biblioteca del campus Centre

***biblioteca.campuscentre@udg.edu*** Telf. **972**

**41 83 49**

Whatsapp **620 739 779**

c/Emili Grahit, 77 [4a pl.].

17003 Girona

### Biblioteca del campus Montilivi

***biblioteca.montilivi@udg.edu*** Telf. **972 41 83**

**98**

whatsapp **608 272 130**

c/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

### Direcció

***biblioteca.direccio@udg.edu***

Tel. **972 41 80 37**

Campus Montilivi

c/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

### Serveis Tècnics. Unitat de Desenvolupament de Projectes i Comunicació

***biblioteca.projectes@udg.edu***

Tel. **972 41 98 08**

Campus Montilivi

C/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

### Serveis Tècnics. Unitat de Processament Tècnic

***biblioteca.procestecnic@udg.edu***

Tel. **972 41 81 89**

Campus Montilivi

C/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

### Serveis Tècnics. Unitat de Col·lecció Digital

***biblioteca.col.leccio.digital@udg.edu*** Tel. **972**

**41 80 35**

Campus Montilivi

C/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

### Serveis Tècnics. Unitat Informàtica

***biblioteca.informatica@udg.edu***

Tel. **972 41 96 45**

Campus Montilivi

C/Maria Aurèlia Capmany i Farnés, 67 17003

Girona

Formulari d'informació, suggeriments, queixes, felicitacions i reclamacions:

<https://biblioteca.udg.edu/ca/form/form-la-biblioteca-respon>



Universitat de Girona  
**Biblioteca**

Tel. 972 41 80 37  
biblioteca@udg.edu  
[@UdGBiblioteca](#)

