



## **Carta de serveis de l'SBD**

Servei de Biblioteca i Documentació

<http://www.sbd.udl.cat>

Edició: Desembre de 2011

## SUMARI

<u><i>1. Dades identificatives i finalitats de l'SBD</i></u> .....	<u>4</u>
<u>1.1. Presentació. Visió i missió</u> .....	<u>4</u>
<u>1.2. Les biblioteques de la UdL</u> .....	<u>4</u>
<u>2. Recursos i serveis que es presten</u> .....	<u>5</u>
<u>2.1. Espais i equipaments</u> .....	<u>5</u>
<u>2.2. Serveis</u> .....	<u>8</u>
<u>2.3. Col·leccions</u> .....	<u>16</u>
<u>3. Drets dels usuaris</u> .....	<u>19</u>
<u>4. Deures dels usuaris</u> .....	<u>19</u>
<u>5. Formes de participació dels usuaris en la millora dels serveis</u> .....	<u>20</u>
<u>6. Normativa</u> .....	<u>20</u>
<u>7. Informació de contacte i punts de prestació de serveis</u> .....	<u>21</u>
<u>Unitat responsable de la Carta de Serveis</u> .....	<u>21</u>

# 1. Dades identificatives i finalitats de l'SBD

## 1.1. Presentació. Visió i missió

L'SBD és un centre de recursos en constant evolució que s'adapta a la transformació que suposa l'Espai Europeu d'Educació Superior. El nostre repte principal consisteix a adaptar els serveis, les col·leccions i els espais de les biblioteques per donar resposta a les necessitats dels nostres usuaris en el marc del nou model educatiu.

La nostra missió és proporcionar recursos d'informació i serveis de qualitat als membres de la comunitat universitària amb l'objectiu de donar suport a la innovació i a la millora de la docència, l'aprenentatge, la investigació i la formació continuada al llarg de la vida i col·laborar en els processos de creació de coneixement, a fi de contribuir a la consecució dels objectius institucionals de la universitat.

Aquesta carta de serveis representa el nostre compromís per oferir uns serveis de qualitat i un entorn de treball agradable i adient a les necessitats dels nostres usuaris.

Loli Manciñeiras  
Directora de l'SBD

## 1.2. Les biblioteques de la UdL

El Servei de Biblioteca i Documentació (SBD) està format per les següents biblioteques de campus –Cappont, Ciències de la Salut (CS), Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Agrària de Lleida (ETSEA), Lletres–, i per 3 centres de documentació –el



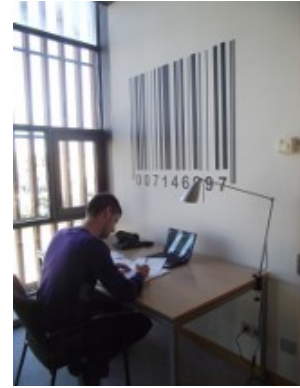
Centre de Documentació Europea (CDE), el Centre d'Estudis i Documentació de les Dones (CEDD) i el Centre de Documentació en Cooperació i Solidaritat (CDOCS)–. També té adscrita la Biblioteca de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova (HUAV).

Cadascuna de les biblioteques està orientada en les àrees de coneixement que s'imparteix als diferents campus, amb grans col·leccions impreses i electròniques, i amb un ampli horari d'obertura.

## 2. Recursos i serveis que es presten

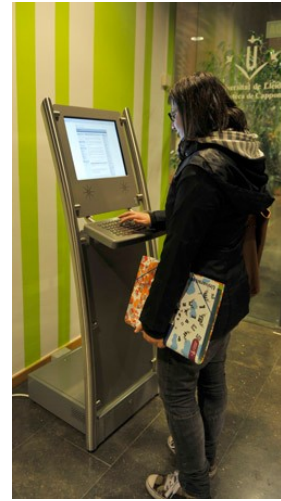
### 2.1. Espais i equipaments

- **Espais** per a l'estudi i l'autoaprenentatge, per al treball individual o col·laboratiu en grups, adaptats per a persones amb mobilitat reduïda i sales de formació.
  - **Espais per al treball individual (carrels):** La biblioteca de Cappont disposa de 7 cabines d'estudi personalitzat (carrels) ubicades a la 3a planta de la biblioteca. Aquests espais es presten als usuaris durant una jornada entre les 9h i les 21h.
  - **Espais per al treball col·laboratiu i en grups:** són espais confortables, equipats amb tecnologia i pensats per a fer treballs en grup, projectes, estudiar conjuntament i compartir idees. Aquests espais estan destinats a un mínim de 2 i un màxim de 6 usuaris per zona.
  - **Sales de formació:** són aules destinades a impartir sessions i cursos de formació en habilitats informacionals.
  - **Sales audiovisuals:** en aquests espais podeu reproduir materials sonors i audiovisuals.
  - **Sales d'estudi:** cada campus disposa de sales d'estudi amb horaris d'obertura amplis.
- **Equipaments:** El Servei de Biblioteca i Documentació ofereix equipaments d'acord amb les necessitats de la comunitat universitària, per tal de poder garantir l'aprenentatge, la investigació i la formació continuada al llarg de la vida.
  - **Ordinadors d'ús públic:** les biblioteques de l'SBD disposen de terminals d'ús públic per a la consulta al catàleg, la recerca d'informació i l'edició de documents.
  - **Ordinadors portàtils:** totes les biblioteques presten ordinadors portàtils que es poden fer servir dins els espais del campus corresponent. Estan equipats amb el sistema operatiu Linux, el paquet ofimàtic OpenOffice,



Firefox i Adobe Acrobat. També disposen d'accés a Internet a través de la xarxa wifi de la Universitat.

- **Quioscots d'informació:** són terminals a través dels quals es pot accedir a diversos serveis com el Catàleg de la UdL, el campus virtual o el correu electrònic. Incorporen l'eina Pregunta per fer consultes bibliogràfiques i sol·licituds de préstec de tecnologies.
- **Accés a la xarxa wifi:** els usuaris de les biblioteques podeu accedir a la xarxa wifi de la Universitat. Els estudiants, PDI i PAS podeu connectar-vos a internet a través de la xarxa *Eduroam*, així com els usuaris d'altres institucions que participen en aquesta iniciativa. La xarxa *Visitant* és per a usuaris ocasionals i visitants d'altres institucions que no pertanyen a la iniciativa *Eduroam*.
- **Lectors de llibres electrònics i tablet PC:** les biblioteques els ofereixen en préstec amb l'objectiu de satisfer les noves necessitats dels membres de la comunitat universitària i, al mateix temps, potenciar l'ús de les noves tecnologies relacionades amb la informació digital.
- **Aparells per a la reproducció de documents:** totes les biblioteques estan equipades amb fotocopiadores d'autoservei, escàners, vídeos, reproductors de música, etc. Tots els usuaris en podeu fer ús, tot respectant la *Llei de Propietat Intel·lectual*.
- **Màquines d'autopréstec:** permeten agilitar el servei de préstec i fer-lo més còmode i autònom pels usuaris. Per poder-ne fer ús, és imprescindible que porteu el vostre carnet de la UdL o el d'usuari autoritzat per la biblioteca.
- **Lupes de lectura per a persones amb deficiència visual:** totes les biblioteques compten amb aquest tipus d'equipament que facilita la lectura a persones amb deficiència visual.
- **Consignes:** la Biblioteca de Cappont i la Biblioteca de l'ETSEA ofereixen consignes per a dipositar provisionalment els vostres objectes personals mentre estigueu a la biblioteca.



- **PCKar:** les biblioteques de Cappont i de l'ETSEA disposen de PCKar (carretons amb ordinadors portàtils). Els professors de la UdL podeu sol·licitar-ne el [préstec](#) per a usos docents.

### Compromisos

- Adaptar els espais de les biblioteques per donar resposta a les necessitats d'aprenentatge, docència i recerca de l'EEES.
- Vetllar pel bon funcionament dels equipaments.

### Indicadors

- Nombre de places de lectura a les biblioteques.
- Nombre d'usuaris per plaça.
- Total de superfície en m<sup>2</sup>.
- Superfície en m<sup>2</sup> per usuari.
- Nombre d'ordinadors d'ús públic a les biblioteques.
- Nombre d'usuaris per ordinador d'ús públic.
- Nombre d'ordinadors portàtils.
- Nombre d'aparells lectors i reproductors diversos.



## 2.2. Serveis

### **Accés i consulta als documents de les biblioteques en sala i en xarxa**

Les biblioteques de la UdL ofereixen [horaris amplis d'obertura](#) per tal de garantir l'accés i consulta dels fons, així com l'ús d'espais i de serveis d'acord amb les necessitats dels usuaris d'aprenentatge, docència i recerca. A més, tots els campus disposen de sales d'estudi.

Les col·leccions impreses són majoritàriament de lliure accés, amb l'excepció de les col·leccions especials, la de reserva i les tesis doctorals, així com els documents que es troben ubicats en dipòsits. Per consultar els fons d'accés restringit és necessari sol·licitar-ho a la biblioteca dipositària omplint un formulari. Per accedir a les col·leccions digitals cal fer-ho des de la xarxa de la UdL, ja sigui des dels diferents campus o des de fora de la UdL mitjançant la configuració del [proxy](#). Tots els fons de les biblioteques de la UdL es poden consultar des del catàleg de l'SBD i des de l'apartat Biblioteca digital de la web de l'SBD.

### **Compromís**

- Oferir uns horaris d'obertura amplis.

### **Indicadors**

- Dies d'obertura anual de les biblioteques.
- Hores d'obertura setmanals.
- Nombre de visites diàries a les nostres biblioteques.
- Nombre de visites per usuari.
- Nombre total de monografies.
- Nombre total de revistes.
- Nombre de revistes vives.
- Nombre de monografies electròniques.
- Nombre de revistes electròniques.
- Nombre de bases de dades.



## Préstec de documents i d'equipaments tecnològics

El Servei de Préstec permet treure i retornar documents des de qualsevol de les biblioteques de la UdL durant un període limitat de temps. Tots els membres de la comunitat universitària podeu fer ús del préstec, sempre que disposeu del carnet de la UdL, a més d'aquelles persones expressament autoritzades per la biblioteca.

- **Préstec de documents:** la durada i el nombre de documents que es poden agafar en préstec està regulada pel [Reglament de préstec](#). Si bé el CDE es reserva el dret de reduir el número de dies de préstec a un termini inferior.

Per a més informació sobre el servei i les condicions de préstec d'altres tipologies d'usuaris, consulteu a la web l'apartat de [Serveis](#).

- **Tecnopréstec:** totes les biblioteques disposen de dispositius tecnològics que es presten i s'han de retornar a la biblioteca on s'han agafat.
  - **Ordinadors portàtils:** el préstec té una durada de 4 hores i per poder-ne fer ús cal que sigueu membres de la comunitat universitària.
  - **Lectors de llibres digitals:** la durada del préstec és de 7 dies, amb una única renovació per al mateix període. Podeu descarregar llibres digitals de portals subscrits per l'SBD i d'altres, de gratuïts.
  - **Tablet PC:** el préstec és de 4 hores i no es poden treure de la biblioteca.
  - **Memòries USB:** tenen una capacitat de 512 MB i són compatibles amb el sistema operatiu Linux. La durada del préstec és de 24 hores.
- **Préstec entre biblioteques de la UdL:** us permet sol·licitar i treure en préstec documents disponibles a qualsevol biblioteca de la UdL des de la biblioteca del vostre campus. Els documents es lliuren a la biblioteca sol·licitant en un màxim de 3 dies laborals.
- **Préstec entre Universitats Catalanes (PUC):** aquesta modalitat de préstec permet als usuaris de les biblioteques membres del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) sol·licitar i tenir en préstec documents d'una altra biblioteca del CBUC de manera gratuïta.



Els usuaris poden sol·licitar els documents directament a través del Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC) o bé presencialment en la biblioteca on es troben dipositats (préstec in situ).

### Compromisos

- ❑ **Portar-vos els documents** que ens demaneu d'altres biblioteques de la UdL i de biblioteques de fora de la UdL.
- ❑ **Informar a través del correu electrònic** sobre l'estat i la rebuda de les reserves de documents que ens hàgiu demanat.
- ❑ **Incorporar noves tecnologies i oferir-les en préstec** per donar resposta a les necessitats dels nostres usuaris.

### Indicadors

- Nombre total de préstecs.
- Nombre de préstecs per usuari.
- Nombre total de préstecs d'equipaments tecnològics.
- Nombre de préstecs d'equipaments tecnològics per usuari.

## Préstec entre altres biblioteques. SOD (Servei d'Obtenció de Documents)

Aquest servei permet disposar dels documents que no es troben a les biblioteques de la UdL i que tampoc estan disponibles al Servei PUC. També permet que d'altres usuaris externs a la UdL puguin disposar de documents de les nostres biblioteques. L'obtenció de documents a través d'aquest servei comporta una despesa econòmica que va a càrrec de l'usuari. Per a més informació, consulteu a la web l'apartat de [Serveis](#).

### Compromís

- ❑ Aconseguir els documents que sol·liciteu per **prestéc interbibliotecari** a través del Servei d'Obtenció de Documents (SOD) en una mitjana de 7 dies en cas que estiguin en alguna de les biblioteques del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC) i en una mitjana de 15 dies pels documents provinents d'altres biblioteques espanyoles.



### Indicadors

- Nombre de sol·licituds internes rebudes.
- Nombre de sol·licituds de centres externs rebudes.
- Temps mitjà de rebuda dels documents sol·licitats a centres externs.
- Temps mitjà d'enviament de documents a centres externs.

### **Atenció a les consultes i demandes d'informació presencialment o a través del servei Pregunta de manera virtual.**

**Pregunta** és un servei d'informació pensat per a resoldre qüestions i dubtes sobre els serveis i recursos que s'ofereixen a les biblioteques, orientar-vos i donar solucions a la vostra recerca d'informació bibliogràfica i documental. En un termini màxim de 2 dies laborables donem resposta a les vostres consultes.

### Compromís

□ Atendre les vostres consultes amb un tracte personalitzat, amable i eficient, de forma presencial als taulells de les biblioteques, per telèfon o a través del servei virtual Pregunta, en el qual us donem resposta en un termini màxim de 2 dies laborables.

### Indicadors

- Nombre de consultes rebudes al servei *Pregunta*.
- Temps mitjà de resposta a les consultes formulades a través de *Pregunta*.
- Percentatge de consultes a *Pregunta* contestades en un màxim de dos dies laborables.



## Sessions de formació en habilitats informacionals.

Aquest servei té com a objectiu principal oferir sessions de formació per aprendre a cercar, localitzar i accedir als documents que necessiteu, saber-los avaluar i usar segons les vostres necessitats.

Les sessions que s'ofereixen són: d'acollida, d'àmbit general (catàleg, recursos de l'SBD, etc.), especialitzades (recursos d'informació especialitzats, Refworks, etc.), sessions a mida (personalitzades d'acord amb les necessitats d'informació dels usuaris, sessions temàtiques per assignatures, etc.) i cursos de lliure elecció. La durada aproximada oscil·la entre una i dues hores.



## Compromís

- Oferir cursos de formació i sessions a mida per a l'aprofitament dels recursos i els serveis de les biblioteques.

## Indicadors

- Hores de formació anuals.
- Número de cursos impartits anualment.
- Nombre d'usuaris que han assistit a sessions de formació.

## Difusió d'informació

L'SBD disposa d'un ampli ventall d'eines per difondre les seves col·leccions i els seus recursos i serveis.

- [Web de l'SBD](#): és el principal canal d'informació i de difusió de les biblioteques de l'SBD, dels seus serveis i recursos i de les novetats d'interès per als nostres usuaris.
- [Guies i eines de l'SBD](#): aquesta web dóna accés a les guies temàtiques, a tutorials sobre cerca, avaluació i gestió de la informació, a l'arxiu de fulls informatius que s'envien per correu electrònic i a altres publicacions d'interès que elabora l'SBD.
- [Blocs](#): Els blocs constitueixen una altra eina de difusió, més dinàmica, de les novetats de les biblioteques i dels nous recursos que s'afegeixen a les col·leccions digitals.



- **Exposicions:** les biblioteques de la UdL organitzen exposicions per difondre les seves col·leccions documentals. Podeu consultar les exposicions actuals i les anteriors a la web de cada biblioteca.
- **Enviament de fulls informatius per correu electrònic:** periòdicament les biblioteques de la UdL envien fulls informatius per correu electrònic als usuaris, informant de les novetats en recursos d'informació, els nous equipaments i les modificacions en la prestació de serveis.

### Compromisos

- Mantenir actualitzada la informació a la web de l'SBD.
- Avisar dels canvis i de les novetats en la prestació dels serveis amb cartells i a la nostra web amb una antelació mínima de 7 dies.

### Indicadors

- Nombre de visites a la pàgina web.
- Nombre de visites a la web de l'SBD per usuari.
- Nombre de visites a la web *Guies i eines de l'SBD*.
- Nombre de consultes a cada document de *Guies i eines*.
- Nombre d'exposicions organitzades anualment.

### Accés des de fora de la UdL a la col·lecció de recursos digitals de les biblioteques (bases de dades, llibres i revistes electròniques, etc.)

Aquest és un servei d'accés remot que permet accedir als recursos de l'SBD des de qualsevol ordinador que estigui fora de la UdL. Per poder utilitzar-lo, cal configurar el proxy del navegador i autenticar-vos amb el vostre nom d'usuari i contrasenya.



## **Publicació digital en accés obert de la producció científica, docent i institucional de la UdL.**

L'SBD-CRAI ha posat en funcionament i coordina: el [Repositori Obert UdL](#) i l'[OCW UdL](#). El Repositori Obert UdL és el repositori institucional, que recull, gestiona, difon i preserva les publicacions en format digital i en accés obert derivades de l'activitat acadèmica i investigadora de la UdL, les publicacions institucionals i altres materials de la comunitat universitària. L'OCW UdL dóna accés lliure i gratuït als materials docents de les assignatures que es cursen als centres docents de la Universitat.

A més el Servei de Biblioteca i Documentació participa en altres repositoris d'accés obert com [TDX](#), de tesis doctorals; [Recercat](#), que conté documents de recerca com ara projectes finals de carrera o grau, preprints, comunicacions a congressos...; [MDX](#), de materials docents, i [RACO](#), de revistes científiques catalanes en accés obert.

### **Compromís**

- Oferir repositoris d'accés obert per preservar i difondre la producció científica, docent i institucional de la Universitat.

### **Indicadors**

- Nombre total de documents al Repositori obert UdL i a OCW UdL.
- Nombre total d'assignatures amb materials docents a OCW UdL.
- Increment anual d'assignatures introduïdes.
- Increment anual de documents als dos repositoris.

## **Selecció i compra de documents per a l'estudi, la docència i la recerca a partir de les vostres sol·licituds.**

El Servei d'adquisicions s'encarrega de gestionar la compra dels fons documentals. Els membres de la comunitat universitària podeu sol·licitar l'adquisició de documents mitjançant un [formulari electrònic](#). Les biblioteques valoren les sol·licituds de compra i fan una selecció tenint en compte els estudis, la docència i la recerca dels usuaris del seu campus. A més es tindrà en compte la seva duplicitat a la UdL, la disponibilitat pressupostària, la possibilitat d'adquirir-les mitjançant intercanvi científic o donació, etc.

Prioritàriament les biblioteques adquireixen la [bibliografia recomanada](#) de les guies docents en la mesura que és coneguda i que està disponible al mercat.

### **Compromisos**

- Informar de les novetats bibliogràfiques quinzenalment a la nostra web.




- Mantenir, actualitzar i donar accés a la bibliografia recomanada de les assignatures que s'imparteixen a la UdL.

**Indicador**

- Nombre de monografies adquirides anualment.
- Increment de monografies per usuari.
- Mitjana de dies de recepció dels documents comprats.



## 2.3. Col·leccions

- **Catàleg de la biblioteca:** el catàleg dóna accés a la consulta de totes els col·leccions impreses i digitals disponibles a les biblioteques de la UdL.
  - **Metacercador:** aquesta eina us dóna accés als recursos electrònics (bases de dades, paquets de revistes i llibres electrònics) subscrits per l'SBD, i també a una selecció de recursos electrònics gratuïts.
  - **Revistes:** inclou un gran nombre de revistes en paper i electròniques. La col·lecció impresa no es pot treure en préstec i es pot trobar a la secció corresponent de cada biblioteca. La col·lecció digital dóna accés al text complet de les revistes electròniques subscrites i es pot consultar des de qualsevol ordinador connectat a la xarxa de la UdL.
- 
- **Audiovisuals:** en aquesta secció trobareu materials sonors i audiovisuals (CD, CD-ROM, DVD, cassetts, vídeos, etc. ) Totes les biblioteques disposen d'una col·lecció audiovisual i de sales amb aparells per a la reproducció d'aquests documents.
  - **Obres de referència:** aquesta col·lecció inclou obres de caràcter general, impreses i electròniques, per a la consulta ràpida (enciclopèdies, diccionaris, etc.) La col·lecció impresa la trobareu físicament a totes les biblioteques en una secció diferenciada i estan excloses de préstec.
  - **Reserva:** està formada per llibres antics i altres documents que, per les seves característiques, estan considerats com a llibres valuosos. Per a la seva consulta és necessària una autorització prèvia de la persona responsable de la biblioteca. Aquests documents també estan exclosos de préstec i ubicats en una zona especial amb accés restringit al públic.
  - **Tesis doctorals:** aquesta col·lecció inclou les tesis doctorals que han estat llegides a la UdL. Les tesis es poden consultar en paper a la Biblioteca de Capponet o bé electrònicament a través de Tesis Doctorals en Xarxa (TDX), que

a més dóna accés al text complet de les tesis llegides en altres universitats catalanes i de l'estat.

- **Projectes i Treballs finals de carrera:** els treballs finals de carrera (TFC) i els projectes finals de carrera (PFC) són treballs de recerca que elaboren els alumnes de la nostra universitat. Es poden consultar en paper en una secció específica de cada biblioteca i/o en línia a través dels dipòsits d'accés obert Recercat i Repositori Obert UdL.

- **Col·leccions especials:** sota aquesta denominació s'han englobat els llegats i les donacions que s'han fet a l'SBD: el llegat Màrius Torres, el llegat Samuel Gili i Gaya, el llegat Porqueras Mayo i el llegat Romà Sol i Carme Torres. Per a la seva consulta cal l'autorització de la persona responsable de la biblioteca. Aquests fons estan exclosos de préstec.



- **Guies temàtiques:** són una selecció de recursos d'informació en diferents àmbits temàtics de suport a la docència, l'aprenentatge i la investigació. Tenen com a objectiu ajudar i orientar en la recerca d'informació sobre una àrea temàtica concreta.
- **Prensa:** les biblioteques estan subscrietes als principals diaris nacionals i locals impresos. També es pot consultar una selecció de diaris digitals d'àmbit local, nacional o internacional.
- **Butlletins i diaris oficials:** podeu accedir als principals butlletins i diaris oficials en format digital des de la web de l'SBD.

### Compromís

- Ampliar i millorar els serveis i les col·leccions de recursos que oferim gràcies a la participació en programes i projectes de cooperació bibliotecària.

### Indicadors

- Nombre de consultes al catàleg de la biblioteca.
- Consultes al catàleg per usuari.
- Nombre de consultes al Metacercador.



- Consultes al Metacercador per usuari.
- Nombre de consultes als recursos electrònics de pagament.
- Consultes a bases de dades per investigador.
- Documents descarregats dels recursos electrònics de pagament.
- Nombre de revistes per investigador.
- Revistes electròniques de pagament per investigador.
- Revistes vives en paper per investigador.
- Monografies electròniques per usuari.

### 3. Drets dels usuaris

Els vostres drets comencen amb l'acompliment dels nostres compromisos. A més, teniu dret a...

- Ser atesos amb **amabilitat i eficiència** les vostres consultes.
- **Ser informats** sobre els serveis, les col·leccions i el funcionament de les biblioteques i **rebre formació** en l'ús dels recursos d'informació.
- **Accedir a la documentació i a tots els serveis** de la biblioteca **tant presencials com en línia**.
- **Agafar en préstec** els documents disponibles de les biblioteques de la UdL i accedir a altres documents a través del Préstec entre Universitats Catalanes (PUC) i a través del Servei d'Obtenció de Documents (SOD).
- Utilitzar les **gestions en línia** disponibles a la web per renovar els préstecs, sol·licitar informació, proposar la compra de documents, reservar llibres...
- **Gaudir d'espais** agradables per treballar individualment o en grup.
- Fer-nos arribar els vostres **suggeriments o queixes** sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis.
- Disposar de garantia de **confidencialitat de les vostres dades personals**.

### 4. Deures dels usuaris

Dels nostres usuaris esperem...

- Que adopteu una **actitud amable i respectuosa** envers els altres usuaris i el personal de la biblioteca.
- Que **respecteu** les instal·lacions, els espais, els equipaments, els documents de la biblioteca i els utilitzeu per a les funcions que els són adequades.
- Que **compliu la normativa** de la biblioteca, dels espais i d'ús dels serveis.
- Que **respecteu els horaris** d'obertura i tancament de la biblioteca.
- Que utilitzeu la xarxa de la UdL **de manera responsable**.
- Que **us identifiqueu** amb el carnet de la UdL quan us el demanem i que no el deixeu a tercers.
- Que **consulteu habitualment el correu electrònic**, a través del qual la biblioteca es comunica amb vosaltres.
- Que **respecteu la normativa de Propietat Intel·lectual** en relació amb la reproducció de documents i **les llicències d'ús** dels recursos electrònics.
- Que **retorneu els documents** en préstec **en els terminis fixats**, per tal de respectar els drets d'altres usuaris.



- Que **dipositeu** els documents **en els carros** un cop utilitzats en la sala.
- Que **tingueu cura** de les vostres pertinences personals.

## 5. Formes de participació dels usuaris en la millora dels serveis

Com a usuaris podeu participar en la millora de serveis...

- Enviant-nos els vostres **suggeriments, agraïments o queixes** als taulells de les biblioteques, per telèfon, per correu electrònic o a través del servei virtual *Pregunta*.
- Responent les **enquestes de satisfacció** que fem periòdicament.
- Formant part de la **Comissió General de Biblioteques** en representació del Consell de l'Estudiantat.
- Participant com a **membres dels comitès en els processos d'avaluació** de les biblioteques.
- Fent **donació de les publicacions** resultat de l'estudi, la docència i la recerca que dueu a terme com a membres de la nostra institució o **afegint-les als repositoris d'accés obert de la UdL**.

## 6. Normativa

- [Reglament general de l'SBD](#)
- [Reglament de préstec](#)
- [Reglament del servei de préstec consorciat \(PUC\) del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya](#)
- [Normativa de préstec portàtils, PC-Kars i memòries USB](#)
- [Acord de préstec in situ \(CBUC\)](#)
- [Reglament del Servei d'Obtenció de Documents \(SOD\)](#)
- [Normativa interna de cada biblioteca](#)
- [Normativa d'ús de les cabines d'estudi](#)  
<http://www.sbd.udl.cat/normes.html>



## 7. Informació de contacte i punts de prestació de serveis



<http://www.sbd.udl.cat/pregunta/>

Biblioteca de Cappont

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 11

Biblioteca de Ciències de la Salut

Montserrat Roig, 2 Tel. 973 70 22 55

Biblioteca de l'ETSEA

Av. Rovira Roure, 191 Tel. 973 70 28 03

Biblioteca de Lletres

Pl. Víctor Siurana, 1 Tel. 973 70 21 32

Biblioteca Hospital Universitari Arnau de Vilanova

Av. Rovira Roure, 80 Tel. 973 70 52 00 (ext. 2613)

Centre de Documentació Europea

Av. Rovira Roure, 191 Tel. 973 70 25 17

Centre d'Estudis i Documentació de les Dones (CEDD)

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 48

Centre de Documentació en Cooperació i Solidaritat (CDOCS)

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 27

### **Unitat responsable de la Carta de Serveis**

Unitat Tècnica Central. Àrea de Serveis als Usuaris

Jaume II, 67 Tel. 973 00 35 20

[utc@sbd.udl.cat](mailto:utc@sbd.udl.cat)