

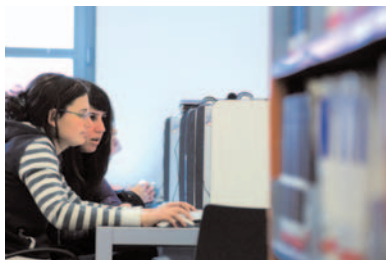


## *Els nostres compromisos*

■ Posar a la vostra disposició un codi d'identificació permanent a la xarxa per accedir a tots els serveis i recursos d'informació de la Universitat des de qualsevol ordinador d'ús comú, al cap de 24 hores de la sol·licitud (contracte, matrícula o autorització).

- Posar a la vostra disposició una adreça de correu electrònic personal en un termini màxim de dos dies laborables a partir de la vostra incorporació o sol·licitud, accessible des de protocols segurs\*.
- Oferir un espai de disc en xarxa amb un mínim de 100 MB accessible a través d'internet i de manera permanent\*.
- Oferir atenció personalitzada presencial o telefònica per resoldre les vostres necessitats d'informació bibliogràfica, acadèmica i d'extensió universitària i atendre-us en un temps màxim d'espera de tres minuts, llevat de períodes de gran afluència derivats dels tràmits que genera la Universitat.
- Tramitar les vostres sol·licituds, incidències i consultes electròniques i informar-vos-en en un termini màxim de dos dies laborables.
- Proporcionar accés, a través de les guies temàtiques de la nostra web, a informació electrònica seleccionada i organitzada d'acord amb els àmbits temàtics de la docència i de la recerca de la Universitat, i revisar-les i actualitzar-les anualment.
- Posar a la vostra disposició i publicar a l'Aula Global, a l'inici de cada trimestre, la bibliografia recomanada que s'hagi comunicat al personal bibliotecari amb una antelació mínima d'un mes.
- Realitzar els tràmits de préstec de documents, de portàtils i d'altres materials en un temps màxim d'espera de tres minuts, llevat dels préstecs massius per a docència.
- Informar, diàriament, de dilluns a divendres, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que hàgiu sol·licitat (documents d'altres seus, reserves, préstecs interbibliotecaris, noves adquisicions).
- Oferir com a mínim una sessió de formació bàsica per a l'aprofitament dels recursos i dels serveis de la Biblioteca i informàtica a tots els nous estudiants, al llarg del primer trimestre de la seva incorporació a la Universitat.
- Fer difusió dels canvis o aturades programades dels nostres serveis, a través del Campus Global, de la pàgina web i amb rètols, amb una antelació mínima de tres dies laborables. En els altres casos, tan aviat com sigui possible.
- Oferir, per part de tot el personal, un tracte professional i eficient que permeti un espai de comunicació agradable i entenedor entre l'usuari i el personal.

\* Per als estudiants de nou ingrés, el servei serà efectiu a partir del primer dia de curs.



## *Qualitat*

Per mesurar el grau d'acompliment dels nostres compromisos de servei, periòdicament recollim les dades necessàries per fer-ne el seguiment i realitzem enquestes de satisfacció entre els membres de la comunitat universitària de la UPF. Aquesta informació es pot consultar a la web.



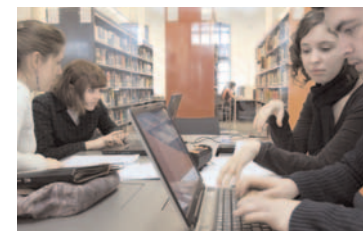
## *Participació*

Les vostres aportacions ens ajuden a millorar!

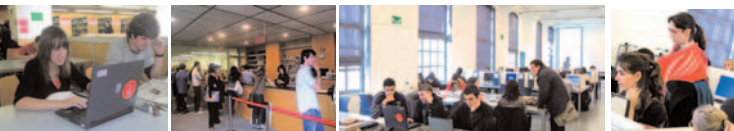
Podeu fer arribar els vostres suggeriments i agraïments o les vostres queixes:

- Directament als taulells d'informació
- A través de la pàgina web [www.upf.edu/bibtic](http://www.upf.edu/bibtic)

Examinarem atentament la vostra opinió i us enviarem una resposta en un termini màxim de dos dies laborables.



**B**iblioteca i TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) és el conjunt de professionals que tenen per missió proporcionar serveis bibliotecaris, informàtics i audiovisuals de qualitat, als membres de la comunitat universitària, per tal de contribuir a la innovació i a l'excel·lència en la docència, l'aprenentatge, la recerca i la gestió de la Universitat Pompeu Fabra.



## *Els serveis que oferim*

- Atenció a l'usuari
- Bibliografia recomanada
- Compres
- Correcció d'exàmens
- Correu electrònic
- Equipaments informàtics i audiovisuals
- La Factoria
- Formació d'usuaris
- Gestor de bibliografies: RefWorks
- Impressions i reprografia
- Metacercador
- Novetats en recursos bibliogràfics
- Préstec
- Programari
- Recursos d'informació
- Suport a la recerca
- Telefonia i videoconferència
- Xarxa informàtica

[www.upf.edu/bibtic](http://www.upf.edu/bibtic)

# CARTA DE SERVEIS BIBLIOTECA I TIC



### CAMPUS DE LA CIUTADELLA

Ramon Trias Fargas, 25-27 08005 Barcelona  
93 542 17 09 (Biblioteca)  
93 542 17 11 (Servei d'Informàtica)

### CAMPUS DE LA COMUNICACIÓ-POBLENOU

Roc Boronat, 138 08018 Barcelona  
93 542 23 52 (Biblioteca)  
93 542 23 58 (Servei d'Informàtica)

### CAMPUS UNIVERSITARI MAR

Doctor Aiguader, 80 08003 Barcelona  
93 316 35 35 (Biblioteca)  
93 316 08 88 (Servei d'Informàtica)

UPFGREC 3199/9-1