

Drets dels usuaris

- Accedir lliurement i gratuïtament a la consulta del fons bibliogràfic de la Biblioteca, d'acord amb la normativa vigent.
- Disposar de recursos d'informació i de serveis de qualitat amb continguts adequats als àmbits temàtics de treball i de recerca del Departament de Salut dirigits a resoldre les necessitats d'informació.
- Ser atesos de manera personalitzada, professional i eficient pel personal de la Biblioteca.
- Tenir la garantia de la confidencialitat de les dades personals.

Compromisos dels usuaris

- Contribuir a mantenir un entorn adequat i evitar qualsevol activitat que pertorbi la lectura, la consulta i el treball.
- Respectar i fer un ús correcte dels equipaments, les instal·lacions i les zones destinades a cada tipus d'activitat.
- Respectar els horaris d'atenció al públic de la Biblioteca.
- Comportar-se respectuosament amb el personal de la Biblioteca i, sempre que aquest ho demani, identificar-se com a usuaris.
- Utilitzar amb cura els recursos d'informació, que són patrimoni del Departament.
- Respectar la propietat intel·lectual, d'acord amb la normativa vigent.
- Complir amb els tràmits reglamentaris establerts per retirar el material bibliogràfic i/o documental.
- Retornar els llibres en préstec en els terminis fixats.
- Complir amb les instruccions i les normes d'aplicació vigents.

Departament de Salut
Direcció de Serveis
Negociat de Documentació i Biblioteca

Biblioteca
Travessera de les Corts, 131-159
Pavelló Ave Maria
08028 Barcelona
Telèfon: 93 227 29 39
Fax: 93 227 29 90

Punt de Servei
Roc Boronat, 81-95
Edifici Salvany
08005 Barcelona
Telèfon: 93 551 37 04

Adreça electrònica: biblioteca.salut@gencat.cat
Adreça electrònica del servei d'obtenció de documents:
sod.salut@gencat.cat

Horari

Biblioteca: Dilluns de 10 a 15 h
De dimarts a divendres de 8 a 15 h

Punt de Servei: Dilluns de 12 a 14 h
De dimarts a divendres de 9 a 14 h

Els serveis de préstec, lliurament de documents, espais de treball en grup i reprografia es poden utilitzar fins a trenta minuts abans del tancament de la Biblioteca.



Unitat responsable de la Carta de Serveis:
Negociat de Documentació i Biblioteca

CARTA DE SERVEIS



BIBLIOTECA DEL DEPARTAMENT DE SALUT

Març de 2012

Missió

La missió de la Biblioteca del Departament de Salut és recollir, conservar i difondre la producció científica i tècnica produïda pel Departament de Salut i altres institucions de l'àrea sanitària; garantir l'accés a la documentació i donar assistència i formació a l'hora de localitzar i recuperar la informació per tal de contribuir a la millora de la qualitat de l'assistència sanitària, de la recerca biomèdica i de la gestió sanitària.

La Biblioteca té la condició de centre de consulta i de recerca al servei del personal del Departament, dels professionals de l'àmbit sanitari, investigadors, docents, estudiants i de tota la ciutadania en general.

És el punt d'accés a la informació científica dins de la institució mitjançant recursos propis, recursos accessibles gràcies a plans de cooperació entre biblioteques, préstec interbibliotecari i accés a la informació electrònica a través de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC).

Serveis

Informació

- Referència i assistència als usuaris (assessorament i ajuda sobre el fons, els catàlegs i serveis de la Biblioteca).

Consulta

- Consulta de fons i col·leccions de lliure accés.
- Consulta d'informació en línia (bases de dades, revistes, llibres electrònics a text complet, etc.).
- Consulta de documents en altres suports.

Préstec

- Préstec i reserves (10 volums durant 21 dies prorrogables).
- Servei d'obtenció de documents no disponibles a la Biblioteca i préstec interbibliotecari.
- Préstec d'ordinadors portàtils.

Serveis especialitzats

- Servei personalitzat adreçat a resoldre consultes especialitzades sobre les àrees de coneixement que es tracten al Departament de Salut.
- Servei d'alertes de notícies d'actualitat, legislació i novetats bibliogràfiques.

Espais de treball

- Set punts de treball individual.
- Dos espais de treball en grup per a vuit persones amb equipament informàtic i de projecció.
- Un espai informal destinat a la consulta de les revistes, de treball amb portàtils i de visionat d'audiovisuals.
- Un punt de treball amb accés a la xarxa interna del Departament.

Internet i Wi-Fi

- Accés Wi-Fi des de tots els espais de treball.

Reprografia i digitalització

- Fotocòpies, escanejat i impressió de documents en règim d'autoservei.

Formació

- Activitats formatives adreçades a conèixer el funcionament i el fons de la Biblioteca i a donar suport a les activitats de recerca del personal del Departament.

Altres serveis

- Compres i subscripcions.
- Projector i pantalla per a presentacions.
- El Racó dels Llibres (intercanvi de llibres entre els usuaris de la Biblioteca).

Les condicions d'utilització de cadascun dels serveis queden sotmeses, en cada cas, a les particularitats dels usuaris.

Suggeriments i queixes

Els usuaris poden formular suggeriments, agraïments, queixes i reclamacions directament al taulell d'informació, trucant al telèfon 93 227 29 39 o emplenant el formulari *Opineu sobre la Biblioteca* disponible a la intranet.

Compromisos del servei

- Oferir un horari d'accés a les instal·lacions i equipaments ampli i continuat, de dilluns a divendres laborables.
- Tramitar les sol·licituds de recerca documental i consultes electròniques avisant de la seva recepció en un termini de dos dies laborables.
- Donar resposta a les consultes realitzades en un termini de tres dies hàbils i resoldre les sol·licituds de recerca documental en quinze dies.
- Posar la informació electrònica, seleccionada i organitzada, a l'abast dels usuaris a la intranet, i actualitzar i revisar els continguts un cop al mes.
- Informar, de dilluns a divendres laborables, de les darreres disposicions publicades als diaris oficials; setmanalment, de les notícies d'actualitat relacionades amb la salut i, mensualment, de les novetats bibliogràfiques incorporades al fons de la Biblioteca.
- Fer difusió dels canvis i de les novetats en la prestació dels nostres serveis, a través de rètols i de la intranet del Departament, amb una antelació mínima de cinc dies.
- Posar a disposició dels usuaris, de dilluns a divendres laborables, els documents del fons de la Biblioteca que s'hagin demanat en préstec en un termini màxim de 24 hores.
- Confirmar la recepció de les queixes i suggeriments en un termini màxim de tres dies.

Indicadors del nivell de qualitat

- Nombre d'usuaris atesos mensualment i anualment per la Biblioteca.
- Nombre de sol·licituds i consultes realitzades per via electrònica i percentatge de sol·licituds tramitades en dos dies laborables.
- Nombre de peticions de recerca bibliogràfica tramitades, percentatge de justificants de recepció lliurats en un termini inferior a tres dies i percentatge de lliuraments en un termini inferior a quinze dies.
- Nombre de visites mensuals i anuals a la web de la Biblioteca.
- Nombre d'altres, d'usuaris i trameses fetes dels butlletins electrònics de la Biblioteca durant l'any.
- Nombre de novetats sobre els serveis de la Biblioteca i percentatge dels missatges enviats abans de cinc dies sobre els canvis que s'hagin produït.
- Nombre de documents demanats i percentatge de documents lliurats en 24 hores.
- Nombre de suggeriments, agraïments i queixes, i percentatge de justificants de recepció lliurats en un termini inferior a tres dies.