

**Títol:** CARTA DE DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT  
**Categoria:** DISPOSICIONS GENERALS  
**Òrgan:** Consell de Govern  
**Data d'aprovació:** 27 de febrer de 2009

**Título:** CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE  
**Categoría:** DISPOSICIONES GENERALES  
**Órgano:** Consejo de Gobierno  
**Fecha de aprobación:** 27 de febrero de 2009

## CARTA DE DRETS I DEURES DELS USUARIS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT

Amb l'objectiu d'oferir serveis de qualitat destinats a satisfer les demandes de la comunitat universitària, la Biblioteca de la Universitat d'Alacant s'ha dotat de mecanismes de participació a través de les comissions d'usuaris. A més, és necessari establir un compromís mutu entre la Biblioteca universitària i els seus usuaris que quede reflectit en el document denominat "Carta de drets i deures dels usuaris de la Biblioteca de la Universitat d'Alacant".

### 1. INSTAL·LACIONS

#### DRETS

- Disposar d'un espai de biblioteca amb les condicions idònies per a la concentració i el treball intel·lectual amb:
- Horari d'obertura ampli.
- Zones destinades a la realització de treballs en grup.
- Equips i instal·lacions tècniques de suport a l'aprenentatge i per a la consulta de recursos d'informació digitals.

#### DEURES

- Contribuir a mantenir un entorn adequat per a la lectura, l'estudi i la consulta:
- Respectar el treball dels altres mantenint el màxim silenci possible.
- Apagar el telèfon mòbil.
- No reservar llocs de lectura a terceres persones, ni ocupar-los amb objectes quan s'absenten.
- No introduir menjars ni begudes, excepte aigua.
- No fumar.
- Respectar els equips, les instal·lacions i les zones destinades a cada activitat
- Ajudar a mantenir l'ordre i netedat de les sales d'estudi
- Eixir de la biblioteca quan finalitza l'horari d'obertura o per requeriment del personal.

### 2. RECURSOS D'INFORMACIÓ

#### DRETS

- Disposar de recursos d'informació de qualitat, adequats als àmbits temàtics de la docència i investigació d'esta Universitat:
- Llibres, revistes i material multimèdia de lliure accés, ordenats per matèries, que faciliten als usuaris la localització.
- Accés a la informació d'Internet a través dels equips informàtics de la web i de la Biblioteca.

## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

Con el objetivo de ofrecer servicios de calidad destinados a satisfacer las demandas de la comunidad universitaria, la biblioteca de la Universidad de Alicante se ha dotado de mecanismos de participación a través de las Comisiones de Usuarios. Además es necesario establecer un compromiso mutuo entre la Biblioteca Universitaria y sus usuarios que quede reflejado en el documento denominado "Carta de Derechos y Deberes de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Alicante".

### 1. INSTALACIONES

#### DERECHOS

- Disponer de un espacio de Biblioteca con las condiciones idóneas para la concentración y el trabajo intelectual con:
- Horario de apertura amplio
- Zonas destinadas a la realización de trabajos en grupo
- Equipos e instalaciones técnicas de apoyo al aprendizaje y para la consulta de recursos de información digitales

#### DEBERES

- Contribuir a mantener un entorno adecuado para la lectura, el estudio y la consulta:
- Respetar el trabajo de los demás, manteniendo el máximo silencio posible.
- Apagar el teléfono móvil
- No reservar puestos de lectura a terceros, ni ocuparlos con objetos al ausentarse.
- No introducir comidas ni bebidas, excepto agua.
- No fumar.
- Respetar los equipos, las instalaciones y las zonas destinadas a cada actividad
- Ayudar a mantener el orden y limpieza de las salas de estudio
- Salir de la Biblioteca cuando finaliza el horario de apertura o por requerimiento del personal.

### 2. RECURSOS DE INFORMACIÓN

#### DERECHOS

- Disponer de recursos de información de calidad, adecuados a los ámbitos temáticos de la docencia e investigación de esta Universidad:
- Libros, revistas y material multimedia de libre acceso, ordenados por materias, que faciliten a los usuarios su localización.
- Acceso a la información de Internet a través de los equipos informáticos de la web y de la Biblioteca.



- Eines per a l'accés i consulta dels recursos d'informació (catàleg, metacercador, repositori, guies temàtiques, etc.).

#### DEURES

- Utilitzar de forma adequada el material bibliogràfic i documental:
- No subratllar ni escriure en els llibres.
- No arrancar pàgines.
- Col·laborar a mantenir l'ordenació de la Biblioteca, col·locant els documents consultats en els carros
- Respectar la propietat intel·lectual d'acord amb la legislació vigent quan es fan reproduccions dels documents
- Fer un ús correcte dels recursos electrònics, d'acord amb el contingut de les llicències

#### 3. SERVEIS

##### DRETS

- Tenir accés a serveis que resolguen les necessitats d'informació:
- Assessorament en la recerca i obtenció d'informació per part del personal bibliotecari especialitzat.
- Préstec de documents i altres materials, tenint en compte les necessitats dels usuaris i les característiques dels materials prestables.
- Obtenció de documents d'altres biblioteques.
- Sessions de formació per a obtenir el màxim profit dels recursos i serveis disponibles.
- Atenció presencial, per telèfon i per correu electrònic i postal.
- Disposar d'una carta de serveis.

#### DEURES

- Conèixer i complir la "Normativa d'ús dels fons bibliogràfics i documentals" i les sancions corresponents, a fi de respectar els drets d'altres usuaris.
- Conèixer i complir les normes del servei d'accés al document.

#### 4. PERSONAL

##### DRETS

- Ser atès de manera eficient i correcta pel personal de la Biblioteca, degudament identificat
- Rebre contestació adequada a les queixes i suggeriments presentats

#### DEURES

- Comportar-se de forma respectuosa amb el personal de la Biblioteca, atenent-ne les indicacions i, sempre que aquest ho requerisca, identificar-se com a usuari

Si s'incomplixen els deures l'actuació del personal serà:

Primer. En el cas que un usuari incomplisca el manteniment d'un entorn adequat per a la lectura, l'estudi i la consulta, el personal de biblioteca l'advertirà. Si es manté la conducta inadequada se'l requerirà perquè isca de la biblioteca.

- Herramientas para el acceso y consulta de los recursos de información (catálogo, metabuscador, repositorio, guías temáticas, etc.)

#### DEBERES

- Utilizar de forma adecuada el material bibliográfico y documental:
- No subrayar ni escribir en los libros
- No arrancar páginas
- Colaborar en mantener la ordenación de la Biblioteca, colocando los documentos consultados en los carros
- Respetar la propiedad intelectual de acuerdo con la legislación vigente, al hacer reproducciones de los documentos
- Hacer un uso correcto de los recursos electrónicos, de acuerdo con el contenido de las licencias

#### 3.SERVICIOS

##### DERECHOS

- Tener acceso a servicios que resuelvan las necesidades de información:
- Asesoramiento en la búsqueda y obtención de información por parte del personal bibliotecario especializado.
- Préstamo de documentos y otros materiales, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y las características de los materiales prestables.
- Obtención de documentos de otras bibliotecas.
- Sesiones de formación para obtener el máximo provecho de los recursos y servicios disponibles.
- Atención presencial, por teléfono y por correo electrónico y postal.
- Disponer de una Carta de Servicios

#### DEBERES

- Conocer y cumplir la "Normativa de uso de los fondos bibliográficos y documentales" y las sanciones correspondientes, con el fin de respetar los derechos de otros usuarios.
- Conocer y cumplir las normas del servicio de acceso al documento

#### 4.PERSONAL

##### DERECHOS

- Ser atendido de manera eficiente y correcta por el personal de la Biblioteca, debidamente identificado
- Recibir contestación adecuada a las quejas y sugerencias presentadas

#### DEBERES

- Comportarse de forma respetuosa con el personal de la Biblioteca, atendiendo sus indicaciones y, siempre que éste lo requiera, identificarse como usuario

Si se incumplen los deberes la actuación del personal será:

Primero. En el supuesto de que un usuario incumpla el mantenimiento de un entorno adecuado para la lectura, el estudio y la consulta, el personal de biblioteca le advertirá. Si se mantiene la conducta inadecuada se le requerirá que salga de la Biblioteca

Segon. Si un usuari no ha respectat els equipaments, els equips, les zones destinades a cada activitat o no ha utilitzat de forma adequada el material bibliogràfic i documental, es comprovarà si ha causat desperfectes i, en aquest cas, es prendran les dades necessàries per a identificar-lo i informar els òrgans competents i el degà o director dels estudis corresponents, a l'efecte d'aplicar les sancions que reglamentàriament s'establisquen.

Tercer. Quan un usuari que siga requerit a eixir de la biblioteca no ho fera se li demanaran les dades necessàries per a identificar-lo i, si fóra necessari, s'avisarà el personal de seguretat de l'edifici.

Quart. En els casos d'incompliment de la normativa del servei de préstec s'aplicaran les sancions previstes en el reglament corresponent.

Si un usuari intenta sostroure documents de la biblioteca, el personal de la biblioteca li demanarà les dades personals necessàries per a identificar-lo i informar els òrgans competents i el degà o director dels estudis corresponents.

Segundo. Si un usuario no ha respetado los equipamientos, los equipos, las zonas destinadas a cada actividad o no ha utilizado de forma adecuada el material bibliográfico y documental, se comprobará si ha causado desperfectos y, en este caso, se tomarán los datos necesarios para identificarlo e informar a los órganos competentes y al decano o director de los estudios correspondientes, a los efectos de aplicar las sanciones que reglamentariamente se establezcan.

Tercero. Cuando un usuario que sea requerido a salir de la biblioteca no lo hiciera se le pedirán los datos necesarios para su identificación y, si fuera necesario, se avisará al personal de seguridad del edificio.

Cuarto. En los casos de incumplimiento de la normativa del servicio de préstamo se aplicarán las sanciones previstas en el Reglamento correspondiente.

Si un usuario intenta sustraer documentos de la Biblioteca, el personal de la biblioteca le pedirá los datos personales necesarios para identificarlo e informar a los órganos competentes y al decano o director de los estudios correspondientes.