

## **CARTA DE SERVEIS DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ I RECURSOS PEDAGÒGICS DE SIDA STUDI**

### **MISSIÓ**

El CDRP (Centre de Documentació i Recursos Pedagògics) en VIH/sida és un servei de suport a les activitats realitzades pels agents que intervenen en la prevenció de la malaltia i l'assistència a les persones afectades, així com els estudiants o particulars interessats en aquest àmbit.

El CDRP facilita els recursos documentals necessaris per dur a terme les seves tasques professionals, el seu reciclatge formatiu o resoldre interessos personals.

Així mateix contribueix a conservar i difondre la memòria històrica documental d'administracions, associacions i investigadors en la seva lluita contra el VIH/sida.

### **SERVEIS**

- Informació i assessorament documental.
- Préstec de documents.
- Consulta presencial del fons documental.
- Préstec de cartells per a l'organització d'exposicions.
- Elaboració de productes de difusió i publicacions documentals.
- Enviament electrònic de documents en format digital.
- Enviament postal de documents audiovisuals, sempre que es pugui tramitar per correu ordinari.

## COMPROMISSOS DEL SERVEI

- Mantenir informat els/les usuaris/es dels recursos existents i les novetats arribades a través de la publicació de productes de periodicitat variada (setmanal en el cas de les recomanacions, bimestral en els monogràfics temàtics i trimestral en el butlletí de novetats) i de la difusió a través de les xarxes socials en què ens trobem presents (twitter i facebook).
- Proporcionar la possibilitat de rebre notificacions de les novetats a través de les llistes de distribució.
- Respondre en un màxim de 24 hores en dies hàbils les demandes arribades a través de correu electrònic i immediatament aquelles realitzades de manera presencial o a través de telèfon.
- Fomentar el creixement dels recursos digitals per facilitar un major accés i difusió als recursos.
- Facilitar la consulta presencial i en línia i així com l'ús dels recursos existents.
- Fer arribar als/les usuaris/àries qualsevol recurs virtual sol·licitat.
- Garantir la confidencialitat de les dades personals dels usuaris/es i la naturalesa de les demandes arribades.
- Garantir l'accés lliure i gratuït a tots els serveis i recursos.
- Mantenir un fons actualitzat en aquells àmbits temàtics que formen part de la política de col·lecció.
- Oferir un canal de comunicació virtual fluid disponible les 24 hores del dia.

## INDICADORES DE CALIDAD

Els indicadors es recullen mensualment i es publiquen anualment en la memòria de l'entitat:

- Percentatge del fons existent en format digital
- Nombre de recursos digitals distribuïts
- Nombre de productes documentals creats
- Nombre de documents de l'any en curs incorporats al fons
- Nombre de recursos digitals consultats
- Percentatge del fons digitalitzat disponible per a baixar directa (cessió de drets o editats sota llicència creative commons)
- Nombre de demandes ateses i temps de resposta mitjana

## DRETS DELS/DE LES USUARIS/ES

- Tenir garantida la confidencial de les seves dades personals i la naturalesa de les seves demandes
- Rebre resposta a les demandes d'informació i els serveis sol·licitats independentment de la seva procedència geogràfica, professional o personal.
- Obtenir accés lliure i gratuït al fons i els serveis
- Disposar d'un fons actualitzat i accessible i mantenir una web actualitzada.
- Rebre informació sobre els recursos existents.
- Sol·licitar l'enviament de documents existents en format digital
- Rebre una atenció correcta i en temps raonable

## COMPROMISSOS DELS/ES USUARIS/ES

- Respectar el bon estat dels materials consultats i / o deixats en préstec.
- Respectar els períodes de préstec.
- Respondre a les enquestes de valoració dels serveis rebuts.
- Respectar els drets d'autor, reproducció o difusió dels materials utilitzats.

## MITJANS DE PARTICIPACIÓ

Els/les usuaris/es poden participar activament en la valoració i avaluació del CDRP fent arribar les seves opinions, suggeriments, crítiques, propostes d'adquisicions de diverses maneres:

- Omplint les enquestes de valoració
- Utilitzant els canals habituals de comunicació

**Email:** [ss\\_doc@sidastudi.org](mailto:ss_doc@sidastudi.org)  
**Telèfon:** 93 268 14 84  
**Adreça** Carrer del Carme, 16 – pral.  
08001 Barcelona

- Participant a les plataformes socials en què l'entitat es troba activa  
**Facebook** <http://www.facebook.com/sidastudi>  
**Twitter:** @sidastudi

Departament de Documentació de SIDA STUDI  
Gener 2015