

CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL D'IGUALADA (gener de 2017)

Presentació

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprova el desembre de 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

MISSIÓ I SERVEIS

Missió

La Biblioteca Central d'Igualada (BCI) és un servei públic municipal i un espai de convivència que garanteix l'accés a la informació, la formació i el lleure als ciutadans, entitats, institucions i altres biblioteques de l'Anoia.

La BCI presta una atenció especial al fons local que recull, conserva i difon i a la cultura catalana de la primera meitat del s. XX. Treballa en col·laboració amb ciutadans i associacions i ofereix un tracte personalitzat i un servei de qualitat amb el suport de les noves tecnologies.

Valors

Col·laboració: tant amb la resta d'usuaris i entitats com entre el personal, per mitjà del treball en equip.

Tracte personalitzat: amabilitat i eficàcia a l'hora d'atendre l'usuari.

Qualitat: en el servei, en els fons, en l'organització d'activitats ...

Creativitat: per part del personal, tant per crear noves activitats i serveis, com per promoure la participació dels usuaris perquè esdevinguin creadors de continguts.

Serveis

L'accés a la Biblioteca Central d'Igualada és lliure i gratuït per a tothom. Per accedir a determinats serveis com el préstec o Internet cal tenir el carnet d'usuari/a de la Xarxa de Biblioteques Municipals, el qual és gratuït. Per sol·licitar-lo sols cal el DNI o passaport i, els menors de 14 anys han de dur una autorització del pare, mare o tutor.

La prestació dels serveis s'ofereix presencialment en l'horari establert, i també en línia a través de les webs de la Biblioteca Virtual, <http://bibliotecavirtual.diba.cat>, i de la Biblioteca Central, <http://www.bibliotecaigualada.cat>

- Informació: acollida, accés i consulta a sala, informació local, assessorament bibliogràfic, recomanacions literàries, accés a continguts digitals a través de la web, butlletins electrònics de novetats, servei web “Pregunta a la biblioteca”.
- Aprenentatge: formació d'usuaris, visites escolars i visites guiades, tallers d'alfabetització digital, materials d'autoaprenentatge d'idiomes, sales d'estudi i de treball en grup.
- Préstec: préstec de documents i interbibliotecari, bústia de retorn 24 h, reserves de documents, renovacions dels préstecs, préstec de llibres electrònics.
- Accés a Internet i ofimàtica: reserva d'ordinadors, servei d'impressió, connexió Wi-Fi.
- Serveis especials: cessió d'espais, préstec i lectura a domicili i lectura a l'hospital (La lectura + a prop) préstec de lots a escoles i a entitats, eines de suport a la lectura per a discapacitats visuals, punt de suport de la UOC, etc.
- Activitats culturals i foment de la lectura: activitats infantils i familiars, tallers, conferències, presentacions de llibres, espectacles, recitals, exposicions, clubs de lectura, grups de conversa i presència de la biblioteca en esdeveniments de la comarca.

UNITAT RESPONSABLE

L'equip directiu format pel tècnic/a i el regidor/a del Departament de Promoció Cultural de l'Ajuntament d'Igualada i la direcció de la Biblioteca són els responsables del seguiment dels compromisos i de la proposta i implantació d'accions de millora per garantir la qualitat del servei de biblioteca pública a la ciutat, com també del manteniment i difusió de la Carta de Serveis.

Departament de Promoció Cultural de l'Ajuntament d'Igualada

Pl. Sant Miquel, 12, 2n, 08700 Igualada

Tel. 93 803 19 50

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 3 de la tarda.

Adreça electrònica: cultura@aj-igualada.net

Web: www.igualada.cat

Biblioteca Central d'Igualada

Pl. Cal Font, s/n, 08700 Igualada

Tel. 93 804 90 77

Horari: matins de dimarts a dissabte de 10 a 13

tardes de dilluns a divendres de 4 a 2/4 de 9

Adreça electrònica: b.igualada.c@diba.cat

Web: www.bibliotecaigualada.cat

COMPROMISOS I INDICADORS

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

Màxim de 3 queixes per escrit sobre el servei, per cada 10.000 visites.

Indicador: Nombre de queixes respecte el nombre de visites.

Respondre les consultes d'informació especialitzada de manera presencial o en format electrònic (a través del servei *Pregunta a la Biblioteca*) amb rapidesa.

Resoldrem les consultes abans de 72 hores (exceptuant els caps de setmana i dies festius).

Indicador: Nombre de consultes d'informació ateses abans de 72 hores respecte el total de consultes rebudes.

Informar de les noves adquisicions de la Biblioteca a través del butlletí electrònic mensual de novetats.

Realitzarem un mínim de 10 butlletins electrònics de novetats que es publicaran a la web i a les xarxes socials.

Indicador: Nombre de butlletins elaborats per la Biblioteca.

Programar periòdicament activitats culturals i de foment de la lectura, així com també accions educatives i de divulgació de les tecnologies i del coneixement.

Programarem una mitjana de 10 activitats culturals al mes, incloent clubs de lectura, conferències, recitals, tallers ,etc.

Indicador: Nombre d'activitats culturals i de foment de la lectura organitzades per la Biblioteca.

Atendre les sol·licituds de visites escolars i formacions d'usuaris i usuàries a la Biblioteca per part de centres educatius i entitats amb rapidesa.

Atendrem les sol·licituds abans de 15 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

Indicador: Nombre de sol·licituds de visites escolars i formació d'usuaris i usuàries ateses abans de 15 dies sobre el total de sol·licituds.

Donar resposta a les sol·licituds de cessió d'espais de la Biblioteca amb celeritat.

Respondrem abans de 30 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

Indicador: Nombre de sol·licituds de cessió contestades abans de 30 dies sobre el total de sol·licituds.

Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris.

Comprarem els documents sempre i quan es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la Política de desenvolupament de la col·lecció de la Biblioteca.

Indicador: Nombre de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la Política de col·lecció.

Facilitar amb celeritat les sol·licituds de préstec interbibliotecari dels documents disponibles a altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

Facilitarem el 90% de les sol·licituds de documents en préstec interbibliotecari en un màxim de 15 dies.

Indicador: Percentatge de préstecs interbibliotecaris resolts en màxim 15 dies sobre el total de sol·licituds.

Elaborar la memòria anual de resultats estadístics i activitats de la Biblioteca Central d'Igualada.

Publicarem els informes estadístics anuals de la Biblioteca a la pàgina web www.bibliotecaigualada.cat dins el primer trimestre de l'any següent.

Indicador: Informe publicat dins el termini.

VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei podeu adreçar-vos a:

Adreça electrònica de la Biblioteca: b.igualada.c@diba.cat

Bústia ciutadana de l'Ajuntament d'Igualada: www.igualada.cat/ca/bustia-ciutadana

Full de suggeriments o queixes de l'Ajuntament d'Igualada: <http://tramits.igualada.cat>

Presencialment, a la Biblioteca, demanant el full de suggeriments/queixes

DRETS I DEURES DELS USUARIS/ÀRIES DEL SERVEI DE BIBLIOTECA

Drets

- Utilitzar els espais, la col·lecció, els serveis, les instal·lacions i els equipaments de la biblioteca de conformitat amb el present reglament.
- Demanar ajuda al personal de la biblioteca, que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en tècniques de recerca d'informació.
- Comunicar les seves propostes, suggeriments o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca, la web de la Biblioteca Virtual o els formularis a disposició per a tal fi.
- Sol·licitar informació sobre el fons documental, el funcionament i el reglament de la biblioteca, així com qualsevol informació d'interès per als ciutadans i ciutadanes.
- Ser informats amb antelació de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.
- Sol·licitar la compra de documents nous mitjançant les butlletes de desiderata que tenen a la seva disposició a la biblioteca.
- A ser tractats amb deferència pel personal de la biblioteca

Deures

- Mantenir una actitud correcta; evitar sorolls (silenciar els telèfons mòbils i altres dispositius sonors) i tot comportament o activitat que pugui interferir en el bon funcionament dels serveis o molestar els altres usuaris.
- Respectar els altres usuaris i el personal de la biblioteca.
- Tenir cura dels espais, fer un bon ús del mobiliari, dels aparells audiovisuals i dels ordinadors.
- Tenir cura dels materials i documents que s'utilitzen a la biblioteca i dels deixats en préstec, i en aquest sentit, evitar d'escriure-hi, marcar-los o assenyalar-los-

- Seguir les indicacions del personal de la biblioteca quant a l'ús dels béns, les instal·lacions i els serveis que s'hi presten.
- No menjar o beure dins de la biblioteca, excepte si s'autoritza en alguns dels espais en casos especials (inauguracions d'exposicions, etc.)
- Complir la normativa vigent dels drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'Internet.
- Comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades personals, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També haurà de comunicar-li la pèrdua o sostracció del carnet amb la major brevetat possible.
- Identificar-se en el cas que els ho sol·liciti el personal de la biblioteca.
- Complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis (BOPB, 23 de març de 2015)

RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI

Taxes i preus públics

Ordenances fiscals i normes reguladores dels preus públics de l'Ajuntament d'Igualada

Ordenança reguladora de les taxes i preus públics de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona

Normes vinculades

Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats (BOPB, 18 de març de 2013)

Reglament regulador del servei públic de la Biblioteca Central d'Igualada (BOPB, 23 de març de 2015).