

## CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL

### 1.- Continguts:

Nom del servei	BIBLIOTECA FERRER I GUÀRDIA
<b>Descripció</b>	<p>El Servei de Biblioteca és un servei públic municipal que vol garantir l'accés a la cultura, la informació, el coneixement i el lleure a tota la ciutadania posant a la seva disposició un ampli ventall de fons i recursos en constant actualització que doni resposta a les seves necessitats.</p> <p>Aquest servei és d'accés obert i lliure per a tothom, i la biblioteca és un espai de trobada per a totes les persones de qualsevol edat i d'interessos diferents.</p> <p>Es facilita l'accés lliure al coneixement, el pensament, la informació, la cultura i la formació i s'ofereixen activitats de lleure i cultura general com Laboratoris de lectura, Hores del conte, Bibliolabs, Club de lectura, presentacions de llibres, xerrades, tallers i moltes d'altres.</p>
<b>Línies de servei</b>	<p><b>1. Consulta i Informació</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un espai còmode i agradable per consultar materials del fons (llibres, premsa diària i revistes, audiovisuals i altres formats). També informació en tot allò relacionat amb el municipi d'Alella.</li><li>- Servei d'informació i assessorament, formació i suport necessari per un millor ús dels serveis i recursos de la biblioteca i d'altres biblioteques.</li></ul> <p><b>2. Préstec</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El servei permet emportar-se temporalment documents fora de la biblioteca, prèvia obtenció o disposició del carnet d'usuari.</li><li>- Objecte de préstec: tots els materials que constitueixen la col·lecció de la biblioteca, amb certes excepcions.</li><li>- Subjectes del servei: entitats com escoles, associacions, esplais i altres col·lectius culturals.</li></ul> <p><b>3. Préstec interbibliotecari</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servei de préstec entre els municipis que pertanyen a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona, així com els d'altres biblioteques del Sistema Bibliotecari de Catalunya.</li></ul>

	<p><b>4. Servei públic d'accés a Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servei pensat per la recerca d'informació amb finalitats culturals, d'aprenentatge, de consulta en general i per a activitats vinculades a l'oci, amb possibilitat d'impressions i gravacions.</li> <li>- Accés per via servei Internet i+i per servei de la xarxa Wifi proporcionats per la Diputació de Barcelona.</li> </ul> <p><b>5. Serveis de foment de la lectura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activitats de caràcter cultural programades per si mateixa o en col·laboració amb altres institucions que ajudin a fomentar l'hàbit lector entre la població.</li> </ul> <p><b>6. Serveis de suport a la formació i l'aprenentatge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La biblioteca hi contribueix amb programes formatius en diferents àmbits relacionats amb les tecnologies, el desenvolupament personal i, el seu ús i funcionament.</li> </ul> <p><b>7. Serveis a col·lectius amb necessitats especials</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinats a col·lectius amb dificultats per a la lectura oferint llibres sonors o altres documents audiovisuals.</li> <li>- Serveis específics coordinats amb els serveis d'assistència social de l'Ajuntament.</li> </ul>
<p><b>Persones destinatàries</b></p>	<p>La població en general i entitats, institucions i associacions locals interessades en els serveis que s'ofereixen.</p>
<p><b>Canals de prestació i sol·licitud del servei</b></p>	<p><b>Presencial</b>  Biblioteca Ferrer i Guàrdia  Hort de la rectoria,s/n  08328 Alella  <i>Horari: Tardes, de dilluns a divendres, de 15:30 a 20:30h. Matins de divendres i dissabtes de 10:00 a 13:30h.</i>  <i>(De l'1 de juny al 15 de setembre: dissabte matí tancat)</i></p> <p><b>Telefònic</b>  93 555 90 55  (dins el mateix horari)</p> <p><b>Virtual</b>  <a href="http://www.alella.cat/biblioteca">http://www.alella.cat/biblioteca</a></p> <p><b>Correu electrònic</b>  <a href="mailto:b.alella.fg@diba.cat">b.alella.fg@diba.cat</a></p>

<b>Cost per a l'usuari/ia</b>	Només l'ús de determinats serveis de la biblioteca comporten el pagament d'unes taxes o preus públics fixats per l'Ajuntament i/o la Diputació de Barcelona.
<b>Equip tècnic</b>	Direcció-bibliotecària Personal: 2 tècnics auxiliars de biblioteca
<b>Unitat responsable</b>	Gerència Municipal
<b>Regidoria responsable</b>	Regidora de Cultura

<p><b>Drets i deures de les persones usuàries</b></p>	<p>Teniu <b>dret</b> a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca.</li> <li>- Demanar ajut al personal de la biblioteca, responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i recolzar la recerca de la informació.</li> <li>- Comunicar propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi.</li> <li>- Sol·licitar informació sobre el seu fons i el seu funcionament, així com qualsevol informació d'interès.</li> <li>- Ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.</li> </ul> <p>Heu de complir amb el <b>deure</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenir una actitud correcta: evitar sorolls, comportaments o activitats que interfereixin el bon funcionament dels serveis de la biblioteca (cal desconnectar o silenciar els telèfons mòbils o altres dispositius sonors).</li> <li>- Respectar les persones usuàries, el personal de la biblioteca, el fons i els béns de la biblioteca.</li> <li>- Fer ús del servei bibliotecari tot aportant el carnet de la biblioteca.</li> <li>- Complir la normativa de drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o estreta d'Internet.</li> <li>- Comunicar qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També ha de comunicar la pèrdua o sostracció del carnet.</li> </ul>
<p><b>Compromisos de qualitat</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromís a difondre les notícies, novetats del fons i les activitats a través de 4 butlletins electrònics a l'any.</li> <li>2. Mostrar bimensualment l'actualització del fons en aparadors culturals.</li> <li>3. Potenciar l'ús de la plataforma e-biblio, préstec gratuït de llibres electrònics.</li> </ol>

<b>Suggeriments, agraïments i queixes</b>	<b>1. Enquesta de satisfacció ciutadana</b> Sistema d'enquestes de satisfacció ciutadana.  <b>2. Formulació de suggeriments i queixes.</b> www.alella.cat/tramits - <a href="mailto:b.alella.fg@diba.cat">b.alella.fg@diba.cat</a>
<b>Vigència i revisió de la carta</b>	Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 27/12/2018 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.  1a. edició.

## 2.- *Sistema de seguiment de la Carta:*

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

### 2.1- *Indicadors associats als compromisos de qualitat*

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció en els serveis de biblioteca.	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda en els serveis de biblioteca
2. Compromís a difondre les notícies, novetats del fons i les activitats a través de 4 butlletins electrònics a l'any.	Còmput de nombre de butlletins generats a l'any
3. Mostrar bimensualment l'actualització del fons en aparadors culturals.	Nombre d'aparadors culturals amb novetats del fons
4. Potenciar l'ús de la plataforma e-biblio, préstec gratuït de llibres electrònics.	Increment del préstec de llibres electrònics

Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

## 2.2- Fitxes dels indicadors seleccionats:

<b>Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda en els serveis de biblioteca</b>	
Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 0 a 10, la percepció que tenen les persones usuàries dels serveis de biblioteca. S'entén que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.
Font	Enquesta de satisfacció
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació de l'atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnics auxiliars
Persona responsable del seguiment	Direcció-bibliotecària
Valor esperat	7
Valor real	--
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida.

<b>Còmput de nombre de butlletins generats a l'any</b>	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre d'enviaments de butlletins als usuaris de la biblioteca.
Font	Eina de gestió de butlletins electrònics.
Fórmula de càlcul	Nombre de butlletins editats.
Periodicitat	Anual.
Persona responsable de la dada	Tècnics auxiliars.
Persona responsable del seguiment	Direcció-bibliotecària.
Valor esperat	= > 4
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment, es publicarà un nou calendari amb la previsió de l'edició de butlletins electrònics.

<b>Nombre d'aparadors culturals amb novetats del fons</b>	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de novetats incloses en la col·lecció de la biblioteca i nombre d'aparadors culturals creats bimensualment.
Font	Aparadors culturals i Sierra (programa gestió bibliotecària).
Fórmula de càlcul	Nombre d'aparadors culturals.
Periodicitat	Anual.
Persona responsable de la dada	Tècnics auxiliars.
Persona responsable del seguiment	Direcció-bibliotecària.
Valor esperat	= > 6 i mínim d'1 cada 2 mesos.
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment, es publicarà un nou calendari amb la previsió de creació d'aparadors culturals, i noves propostes de compres de fons.

<b>Increment del préstec de llibres electrònics</b>	
Descripció	Aquest indicador ofereix informació sobre el nombre de préstecs de llibres electrònics que els usuaris mensualment han realitzat.
Font	Estadístiques de Gerència Biblioteques
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{Núm. préstecs desembre 2019} - \text{Núm. préstecs gener 2019}}{\text{Núm. préstecs gener 2019}} \times 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Tècnics auxiliars
Persona responsable del seguiment	Direcció-bibliotecària
Valor esperat	= > 10%
Valor real	--
Mesures correctores	En cas d'incompliment, es publicarà un nou calendari amb les actuacions de difusió de la plataforma de llibre electrònics e-biblio.