

MANUAL DE PROCEDIMENTS DEL SERVEI D'ACCÉS I OBTENCIÓ DE DOCUMENTS

Edició 2009, octubre

SUMARI

1. Presentació i organització
2. L'atenció al públic a la BC
3. L'acollida i l'accés a la BC
4. La informació i la referència a les sales de consulta
5. Petició i lliurament de documents
6. Normes de consulta. Seguretat a les sales
7. Reproducció de documents
8. Préstec interbibliotecari
9. Préstec per a exposicions
10. Préstec personal
11. Formació i docència a la BC
12. Manteniment de la col·lecció de referència

PRESENTACIÓ

1.1. El Manual de Procediments

La Biblioteca de Catalunya té un compromís de qualitat de serveis i de millora continua. Per aquest motiu s'elaborà el Manual de procediments del Servei d'Accés i Obtenció de Documents amb el propòsit de gestionar millor els recursos i donar un millor servei a l'usuari. La primera edició de caràcter intern data de l'any 2000 amb les seves successives actualitzacions periòdiques. Transcorreguts nou anys s'ha cregut necessari fer-ne una segona edició adequada a les necessitats actuals.

Els objectius d'aquest Manual són:

- Donar una visió general del desenvolupament de les tasques del servei
- Disposar de protocols d'actuació
- Millorar la qualitat dels serveis al ciutadà

Aquest Manual va dirigit a totes les persones que treballen al Servei, a tot el personal de la BC, a altres autoritats interessades en conèixer la forma de treball i a qualsevol interessat que vulgui informar-se sobre el funcionament del Servei d'Accés i Obtenció de Documents.

En aquest Manual es recull l'ideari del Servei, els diferents processos relacionats amb els serveis als usuaris, els responsables del seu desenvolupament, els objectius dels diferents serveis i el funcionament.

L'actualització és periòdica i es fa una revisió de continguts com a mínim una vegada a l'any.

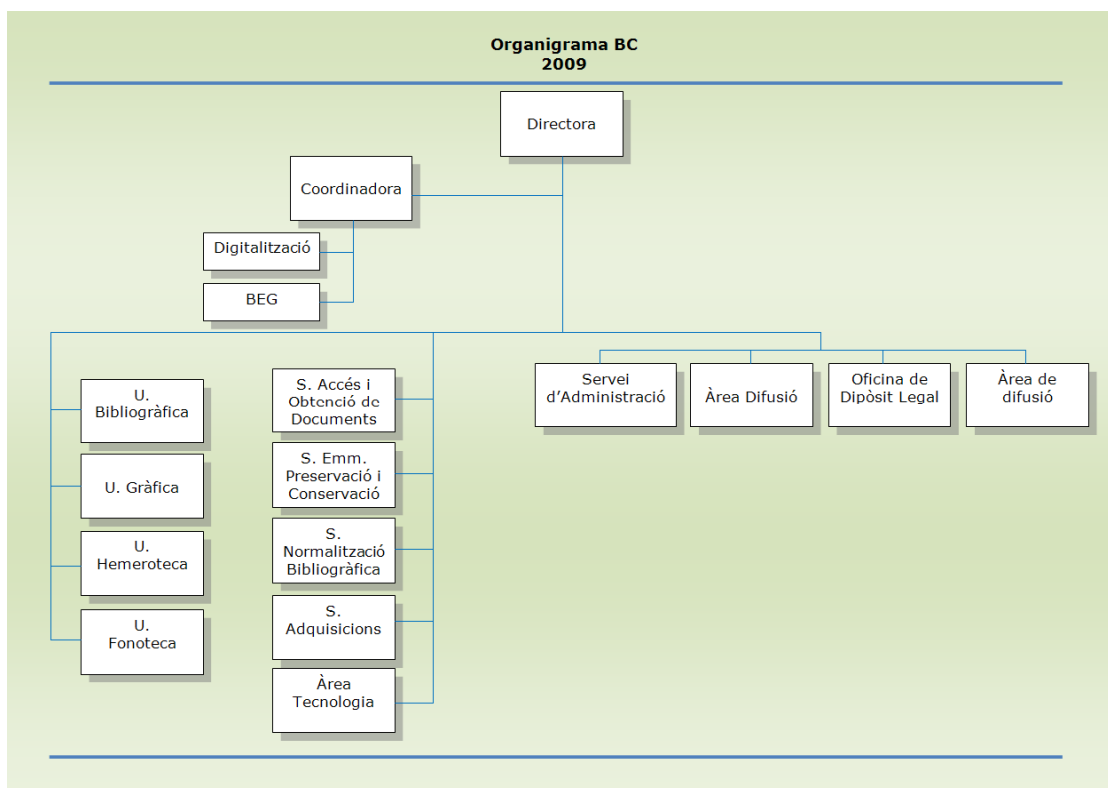
1.2. La Missió del Servei d'Accés i Obtenció de Documents

El Servei d'Accés i Obtenció de Documents (SAIOD), segons el *Decret 300/1995 de 25 d'octubre pel qual s'estableix l'estructura orgànica de la Biblioteca de Catalunya*, té com a funcions específiques:

- Organitzar, coordinar, gestionar i supervisar la consulta dels documents i l'accés immediat o remot a les sales de lectura de la Biblioteca de Catalunya de tots els documents accessibles de la Biblioteca, sigui en suport original o substitutori.
- Organitzar l'acolliment i accés, i informar els usuaris de la Biblioteca de Catalunya sobre els recursos bibliogràfics del centre i l'accés a la informació i documentació immediat o remot.
- Organitzar els recursos d'informació de lliure accés a les sales de lectura.
- Organitzar, coordinar, supervisar i gestionar el préstec en les seves diverses modalitats i l'obtenció de documents en suport substitutori

D'acord amb aquesta missió, i en aplicació de la Normativa que li és competent el Servei d'Accés i Obtenció de Documents vol assegurar un elevat compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Serveis*.

1.3. Organigrama general de la BC



1.4. Carta de Serveis

La Biblioteca de Catalunya disposa d'una *Carta de Serveis* (2004, actualitzada el 2008). Aquesta *Carta de serveis* s'emmarca dins el Pla Estratègic de la Biblioteca de Catalunya 2004-2008/2009-2012 i és un instrument per als plans operatius anuals.

La *Carta de Serveis* està diponible al web de la BC en català, castellà i anglès, juntament amb els Plans Estratègics, els plans operatius anuals i altres continguts d'interès.

1.5. Organització del Servei

Personal

- 1 cap de Servei
- 1 responsable de la Secció de referència i comunicació
- 1 responsable del torn de tarda
- 7 bibliotecaris
- 5 auxiliars de biblioteca + 1 de reforç
- 2 auxiliars administratius
- 6 subalterns

Personal suplent a Sala de Reserva, adscrit funcionalment al SAIOD:
3 bibliotecaris

Punts de treball

Taulell d'accés
Taulell de referència de Sala General
Taulell de reprografia
Despatx Préstec interbibliotecari
Despatx Préstec per exposicions
Taulell de Sala de Reserva
Cabines de sala per a treball i per disposar de materials

Serveis als usuaris

Accés (acollida i expedició de títols d'accés)
Informació i referència presencial, per escrit i per telèfon.
Consulta i reserva de documents en qualsevol suport
Reproducció de documents en diferents suports
Préstec interbibliotecari
Préstec per exposicions
Préstec personal
Formació d'usuaris i visites
Facilitats per als usuaris: PC de consulta, préstec de portàtils i cables antirobatori, ús d'Ofimàtica, lloguer de cabines

Hores de servei: 11 diàries ininterrompudes + 5 hores els dissabtes.

1.6. Funcions del personal que treballa al Servei d'Accés i Obtenció de Documents

Cap de Servei

- Organitzar, coordinar, gestionar i supervisar la consulta dels documents i l'accés immediat o remot a les sales de lectura de la Biblioteca de Catalunya de tots els documents accessibles de la Biblioteca, sigui en suport original o substitutori.
- Organitzar l'acolliment i accés, i informar els usuaris de la Biblioteca de Catalunya sobre els recursos bibliogràfics del centre i l'accés a la informació i documentació immediat o remot. Organitzar els recursos d'informació de lliure accés a les sales de lectura.
- Organitzar, coordinar, supervisar i gestionar el préstec en les seves diverses modalitats i l'obtenció de documents en suport substitutori.
- Aquelles altres funcions que li siguin encomanades pel seu superior jeràrquic.

Responsable de Referència i Comunicació

- Gestionar la informació, la consulta i l'accés dels documents accessibles de la Biblioteca.
- Proposar l'adquisició de material bibliogràfic de referència.
- Coordinar i controlar l'accés dels usuaris a la Biblioteca.
- Aquelles altres funcions que li siguin encomanades pel seu superior jeràrquic.

Responsable del torn de tarda

- Canalitzar i, si s'escau, resoldre, en absència dels seus superiors jeràrquics, les incidències relacionades amb l'atenció al públic a les sales de lectura de la BC (incidències d'aturades de serveis, queixes o reclamacions per part dels usuaris, situacions sobrevingudes del personal que afectin l'atenció al públic).
- Informar de les incidències produïdes al cap del Servei, i si escau, suggerir millores que puguin facilitar la presa de decisions.
- Dur a terme les tasques que tingui encomanades habitualment al Servei d'Accés i Obtenció de Documents d'acord amb les funcions d'aquest Servei:
- Atendre al públic
- Atendre les peticions d'informació bibliogràfica i/o dels serveis oferts per la Biblioteca de Catalunya, rebudes al Servei d'Accés i Obtenció de Documents, que facin els usuaris en presencial o en remot.
- Altres tasques encomanades pel seu superior jeràrquic.

Bibliotecaris

- Atendre al públic
- Atendre les peticions d'informació bibliogràfica i/o de serveis a la sala de lectura que facin els usuaris.
- Atendre les peticions d'informació i/o serveis que arribin en remot d'acord amb la normativa.
- Elaborar i mantenir instruments i eines de recerca bibliogràfica, ja siguin interns o d'ajut per als usuaris, en format paper o en format digital.
- Fer cerques bibliogràfiques generals o especialitzades.
- Gestionar i mantenir algun dels serveis bibliotecaris especialitzats que ofereix la BC (préstec interbibliotecari, préstec per a exposicions)
- Gestionar i fer el manteniment dels documents que s'han d'incorporar o treure de la col·lecció de lliure accés. Fer seguiment de les actualitzacions de recursos digitals accessibles a través de la pàgina web.
- Fer sessions de formació generals per als usuaris que ho demanin.
- Gestionar i controlar les peticions i consultes de documentació patrimonial (fons de reserva).
- Altres tasques encomanades pel seu superior jeràrquic.

Auxiliars de biblioteca/ administratius

- Atendre al públic
- Gestionar, controlar i fer seguiment de les peticions de documents dels lectors.
- Expedir títols d'accés a la Biblioteca i donar informació d'acord amb la normativa.
- Gestionar el préstec personal dels documents i les peticions de reprografia.
- Donar suport en la recerca dels bibliotecaris i manteniment
- Manipulació de maquinària relacionada amb la consulta de documents.
- Manteniment de fitxers informàtics; verificació de material bibliogràfic o relacionat.
- Altres tasques encomanades pel superior jeràrquic.

Auxiliars administratius

- Atendre al públic.
- Fer la liquidació de diners de la recaptació diària i formalitzar l'ingrés a l'Oficina de la caixa corresponent
- Fer els pressupostos i factures pertinents segons la demanda dels usuaris. Realitzar el cobrament de les comandes immediates, i lliurar i/o reclamar les comandes fetes.
- Introduir les comandes als fitxers informàtics i fer-ne el seguiment oportú.
- Ensenyar als usuaris la manipulació de les màquines d'autoservei de fotocòpies/o microformes
- Gestionar i mantenir els arxius relacionats amb les comandes i facturació fins que siguin tramesos a l'Arxiu General de la BC.
- Altres tasques encomanades pel superior jeràrquic

Subalterns

- Obrir i tancar els espais assignats, recollir, custodiar i retornar les claus assignades
- Buscar i guardar el material bibliogràfic reservat a les sales de consulta, dur-los al seient del lector, si s'escau. Trametre les peticions als diferents magatzems d'acord amb les formes estipulades, si s'escau.
- Fer les trameses corresponents a les peticions procedents del personal de Villarroel, i buidar i obrir les capses que arribin destinades al Servei.
- Fer les reproduccions sol·licitades pels usuaris, fer el cobrament, lliurar el material, ensenyar el funcionament de màquines d'autoservei.
- Lliurar la recaptació de caixa d'última hora de la tarda al guàrdia de seguretat i recollir les claus de la caixa els dissabtes que sigui pertinent.
- Tenir cura de les sales de consulta (reposar materials, tríptics o fullets de notes... si s'acaben, retornar al magatzem les capses de l'Hospitalet, col·locar en vertical els llibres de les sales tombats...) advertir de qualsevol anomalia detectada a les sales.
- El personal subaltern pot entrar en rotació amb el personal de Consergeria.
- Altres tasques encomanades pel superior jeràrquic

Són habilitats recomanables per treballar de cara al públic:

- Tenir bona capacitat de comunicació
- Sentit de responsabilitat
- Capacitat de treball en equip
- Ser flexible i polivalent

1.7. Normes generals del Servei

- Donar prioritat a l'atenció als usuaris i, en funció d'això, no deixar mai un punt d'atenció sense atendre. Igualment, s'estableixen les pauses de comú acord i garantint el servei d'atenció als usuaris. En casos d'hores de màxima afluència d'usuaris o d'absències acumulades serà prioritari distribuir les tasques d'acord amb les necessitats d'atenció al públic.
- Fer ús de la cortesia, respecte i bon tracte, tant en l'atenció al públic com en la relació professional dins i fora de la BC.
- Respectar l'ordre en tots els llocs de treball -- que s'han de compartir-- tant per la bona gestió del Servei, com per la seguretat de les instal·lacions.
- Fer un ús sostenible i adequat dels recursos assignats al Servei i a la BC.
- Avisar de qualsevol anomalia que sigui detectada relacionada amb la seguretat de les persones i dels documents, ja que aquestes són responsabilitat de tots.
- Atenir-se a la normativa de la BC i als acords establerts al Servei.

1.8. Els canals de comunicació i informació del Servei

- Informació electrònica

La pàgina web www.bnc.cat és el referent per consultar normatives públiques, preus públics, horaris, adreces... i altres informacions relacionades amb els serveis als usuaris.

La Biblioteca de Catalunya disposa d'Intranet on es poden consultar informacions de caràcter intern.

Aquest *Manual*, disposa d'una part pública accessible a través del web i d'una part no pública accessible només per al personal, en la qual es matisen i es desenvolupen alguns dels punts tractats, però que contenen informació de caràcter intern.

La Biblioteca de Catalunya també disposa d'un espai virtual accessible per al personal i que conté documents en diversos formats (word, excel, ppt...)

El correu electrònic és una de les eines més utilitzades per a la comunicació degut a la dificultat de reunir-se i coincidir els diferents torns.

- Informació presencial

Se celebren reunions de caràcter periòdic per tractar temes concrets. Atesa la dificultat organitzativa per garantir l'assistència de tot el personal i alhora els serveis als usuaris, de les reunions sempre se'n fa acta que s'envia als implicats i se'n deixa còpia als espais virtuals comuns.

1.9. Normativa i legislació aplicable

Accessible a través de:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/CulturaDepartament/menuitem.20ff85629f81c5d9f62e14d4b0c0e1a0/?vgnextoid=704b8a8eb0725110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=704b8a8eb0725110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>

- Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.
- Llei 9/1993 de 30 de setembre, de Patrimoni cultural català
- Resolució CLT/2142/2003, de 7 de juliol, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 23 de juny de 2003, d'aprovació del Mapa de la Lectura Pública de Catalunya.
- Acord per a la millora i modernització del Sistema Bibliotecari de Catalunya en el període 2004-07, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya el 30 de juliol de 2004.
- Decret 300/1995, de 25 d'octubre, pel qual s'estableix l'estructura de l'entitat autònoma Biblioteca de Catalunya.
- Decret 107/1998, de 12 de maig de modificació del Decret 300/1995, de 25 d'octubre, pel qual s'estableix l'estructura de l'entitat autònoma Biblioteca de Catalunya.
- Decret 331/1995, de 28 de novembre, pel qual s'estableix la composició del consell de Biblioteques.
- Decret 165/2005, de 26 de juliol, de modificació del Decret 331/1995, de 28 de novembre, pel qual s'estableix la composició del Consell de Biblioteques.

L'ATENCIÓ AL PÚBLIC A LA BC

2.1. Normativa

El Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre estableix l'obligació d'identificar-se per part dels treballadors en els llocs de treball públics.

2.2. Objectiu

L'atenció al públic, sigui presencial, telefònica o virtual, ha de desenvolupar-se de forma amable, eficient, professional i ràpida per garantir l'èxit dels serveis que ofereix la Biblioteca de Catalunya. Cal assegurar que en el moment en què es produeix la comunicació entre el personal d'atenció al públic i els usuaris aquesta interacció es desenvolupi amb èxit.

La imatge externa de la institució es pot ressentir d'una atenció feble, ja que és un dels indicadors que avaluen els usuaris a l'hora de qualificar la reputació d'una institució.

2.3. Polítiques d'operació

En el desenvolupament de l'atenció al públic hi intervenen diversos factors

- El tracte personal
- La professionalitat en el desenvolupament del servei
- Els tangibles
- Els resultats obtinguts

En general cal saber aplicar correctament aquestes fases:



L'atenció al públic a la BC

PAUTES BÀSIQUES GENERALS

Donar prioritat als usuaris davant de qualsevol tasca que s'estigui fent
Acollir, escoltar i orientar correctament sobre la demanda plantejada
Actuar amb rapidesa i eficiència, sempre adequant els esforços a cada demanda
Fomentar la formació dels usuaris en l'ús dels serveis de la Biblioteca, ajudar-los a desenvolupar habilitats que els encaminin a l'autonomia
Aplicar les normes amb flexibilitat, saber atendre oferint alternatives quan la demanda sol·licitada no és possible
Implicar-se en l'atenció i la resolució de les demandes dels usuaris, assumint la iniciativa d'assessorar-los, anticipant-se a les seves necessitats específiques

FORMES I VALORS DEL TRACTE PERSONAL

Correcció i amabilitat	Donar la benvinguda (salutació, establir contacte visual, somriure, utilitzar un to de veu adequat, emprar el tracte de vos o vostè).
Predisposició resolutiva	Mostrar interès en la petició i en la resolució de la qüestió (no fer prejudicis, ni pressuposicions, ni jutjar les preguntes i garantir la confidencialitat)
Llenguatge verbal i no verbal	Expressar-se verbalment de forma coordinada amb l'expressió no verbal (p.e. mirar mentre un parla)
Comunicació	Llenguatge i sintaxi clars, precisos i breus. Utilitzar un llenguatge curós i respectuós amb les persones. Saber-se adaptar als diferents registres de comunicació evitant el llenguatge massa professional
Entorn	Contribuir a l'entorn silenciós, correcte i harmoniós (mantenir un to de veu baix a les sales de consulta, no fer comentaris d'altres usuaris, no perllongar converses privades en espais o telèfons d'atenció al públic...)
Recursos públics i creixement sostenible	Contribuir a l'estalvi de recursos en tots els àmbits del treball i vetllar pel bon manteniment dels espais i equips col·lectius

Tant en el tracte telefònic com en l'escrit cal mantenir igualment el bon tracte i la cortesia, encara que es tractin de canals diferents. Per a les consultes o respostes tramitades a través de correu electrònic o del QuestionPoint cal adaptar-se a l'estil del Servei. Les llengües de comunicació possibles dins de l'equip són: català, castellà, i anglès. En el cas que es rebin escrits en altres llengües es farà el possible per resoldre la consulta amb els recursos de l'equip o demanant ajut a professionals d'altres seccions.

ELS PRINCIPIS DE LA BC	
Eficàcia	Resoldre el problema
Eficiència	Resoldre el problema rendibilitzant els recursos
Rapidesa	Atendre d'immediat i tramitar les gestions amb rapidesa
Transparència	L'usuari ha de conèixer o poder accedir a la informació relacionada amb els fons i serveis
Metodologia	Efectuar el treball amb atenció i rigor. Aplicar les pautes establertes.
Fiabilitat	L'usuari pot confiar en les cerques i usos de serveis perquè hi ha garantia de compliment
Deontologia professional	Els bibliotecaris han de respectar el Codi Deontològic professional http://www.cobdc.org/collegi/codi_deontologic.html

2.4. Els resultats obtinguts

La Biblioteca recull dades de tots els serveis per tal de poder establir mecanismes de valoració del grau d'execució de la *Carta de Serveis*. Aquesta informació es publica a l'apartat de Qualitat i Estratègia de la pàgina web.

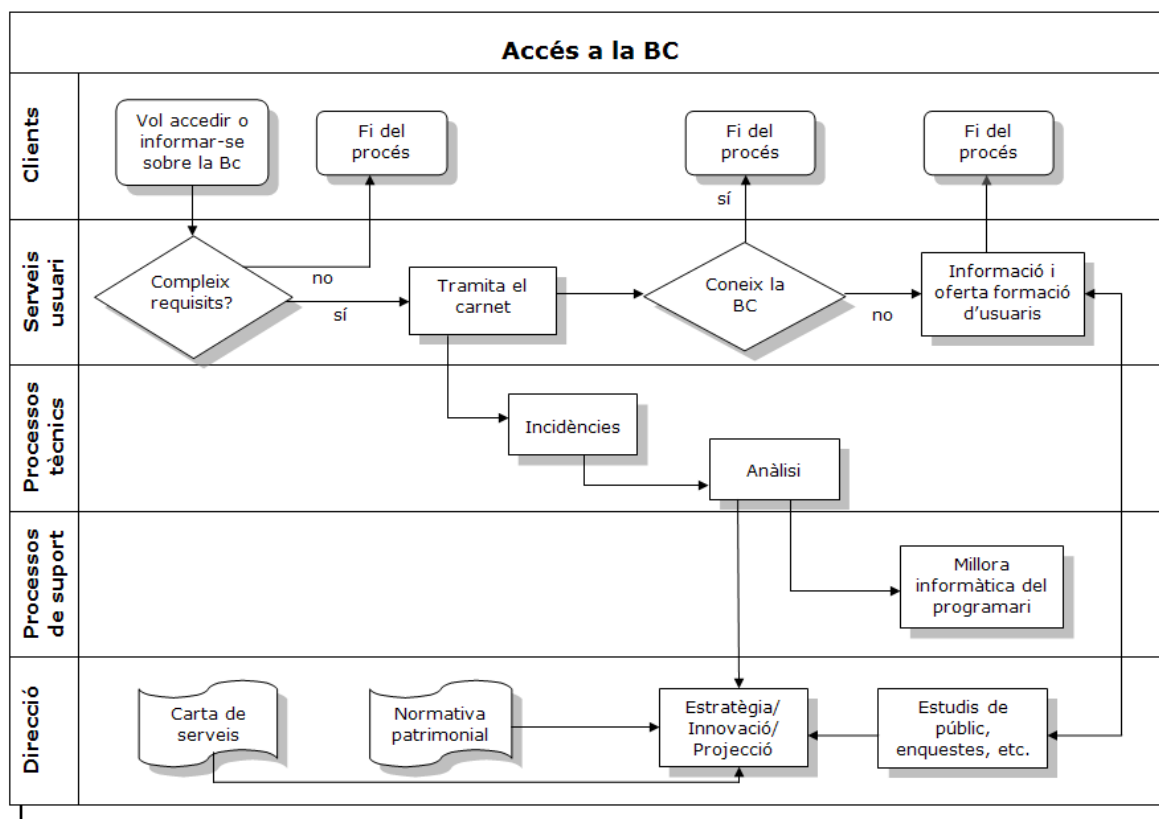
2.5. Participació dels usuaris

Els usuaris poden utilitzar diferents Canals de comunicació per tal de fer arribar la seva opinió relativa als serveis o les col·leccions. En aquest moment existeixen les eines següents:

- Impresos de reclamacions (a Consergeria). S'envien directament a la Directora
- Correu electrònic: direccio@bnc.cat
- Pàgina web: hi ha una pestanya exclusiva per expressar suggeriments i queixes. El missatge va adreçat directament a la Direcció.
- Les enquestes, que periòdicament es fan al públic
- Sempre es poden sol·licitar entrevistes amb la cap del SAIOD o bé amb la Directora, en funció de la rellevància del tema.

Les respostes es donen per escrit dins un marge de tres dies hàbils.

L'ACOLLIDA I L'ACCÉS A LA BC



3.1. Normativa

La Biblioteca de Catalunya està oberta als investigadors i a tots els ciutadans que justifiquin la necessitat de la seva consulta. L'accés és a partir de 18 anys i a partir de 17 anys per als qui elaboren el treball de recerca de batxillerat.

Cal acreditar la identitat a través d'un dels documents originals oficials (DNI o passaport).

Trobareu la normativa d'accés disponible al web: <http://www.bnc.cat/bc/horaris.php>

3.2. Accessibilitat

Accés físic per a persones amb discapacitat:

 C/ Egipcíaques, núm. 14

08001 Barcelona

Accessibilitat del web: Vegeu Avís tècnic a: www.bnc.cat

Es disposa dels programes Jaws i Zoomtext per a persones amb dificultats visuals

3.3. Tipologia de consultes

Les consultes més freqüents vénen motivades per:

- Treballs d'investigació universitaris de l'entorn de les humanitats, principalment, siguin ja fetes per professors, estudiants o doctorands.
- Consultes de recerca fetes per investigadors de caràcter autodidacte que motiven i justifiquen les seves consultes.
- Consultes fetes per ciutadans en general que han d'acudir a la Biblioteca de Catalunya per localitzar-hi documents que només s'han conservat en aquesta institució (per ex.: premsa antiga, premsa oficial, diaris i revistes corrents, enregistraments sonors i audiovisuals, fotografies i impresos de qualsevol època...).
- Consultes relacionades amb cerques concretes de materials per a productes culturals com: publicacions, exposicions, documentals... fetes per documentalistes, periodistes, comissaris d'exposicions, escriptors... Es tracta de consultes puntuals però que precisen una resposta molt exacta i ràpida.
- Consultes relacionades amb temàtiques bibliogràfiques, documentals, arxivístiques, patrimonials i que procedeixen de l'entorn professional (bibliotecaris, arxivers, documentalistes, restauradors...).

En general la BC té un públic fidelitzat que coneix els serveis i que utilitza la BC durant llargs períodes. També hi ha el públic que s'inicia o és ocasional. Aquest segon tipus de públic necessita més atenció per conèixer el funcionament de la BC i dels seus serveis.

Les persones que procedeixen d'empreses, editorials, productores, periodistes... són variables. Aquestes requereixen una atenció especial per la rapidesa amb què necessiten disposar dels materials o serveis.

Els usuaris es dirigeixen a la BC generalment perquè:

- Coneixen el seu nom i la seva reputació
- Coneixen els seus fons i en valoren els continguts
- Els han recomanat la BC a través de diferents canals

Les seves expectatives tant a nivell presencial com virtual són:

- Trobar la informació, l'entorn o el servei que busquen
- Que sigui ràpid
- Que sigui gratuït o de baix cost
- Tenir un tracte professional i amable

3.4. Obtenció de títols d'accés

La persona que acull el nou lector ha de verificar que es compleixen els requisits exigits per la normativa d'accés de la BC (el tipus de consulta i que la documentació presentada sigui original). En el cas de persones estrangeres és requerida una segona adreça a part de la que figuri en el passaport o permís de circulació, a fi de poder contactar-hi més fàcilment en cas necessari. Els passis i carnets són gratuïts i la fotografia la fa la BC a través d'una webcam.

Tots els títols d'accés es tracten informàticament des de 1995. Els antics fitxers en paper es conserven des de l'any 1914 i es consulten quan una persona vol renovar-se el carnet per tal de mantenir-li el mateix número de carnet. Aquests fitxers de paper es van tancar l'any 2007.

El personal que atèn ha d'acollir i a més a més ha d'informar als usuaris de les funcions i els serveis de la BC:

- Informar sobre els serveis que es poden esperar: informació bibliogràfica general o especialitzada, consulta, reprografia, préstec personal i interbibliotecari d'acord amb les normatives.
- Informar que hi ha sessions de formació especialitzades i inscriure-hi els interessats.
- Explicar que per accedir als fons de reserva es necessita el carnet –no un passi- i no s'hi pot accedir amb cap mena de bossa ni maletí.
- Cal donar la benvinguda a cada nou lector/a, oferint-li la *Guia de la BC* i la *Carta de Serveis* (disponibles en català, castellà i anglès). A la *Carta de Serveis*, a part dels serveis de la BC s'especifiquen els drets i deures dels usuaris i els compromisos de la BC.
- Per últim cal lliurar-los el carnet o passi

La BC ofereix la possibilitat d'enviar prèviament les dades per tramitar el carnet, però per obtenir-lo és necessari acudir personalment a la BC i mostrar el DNI, passaport o carnet de conduir.

Esporàdicament hi ha investigadors procedents d'altres comunitats espanyoles o d'altres països que han de justificar la seva estada a la BC. Aquestes persones han de presentar-se el primer dia a la cap de Servei per exposar la seva necessitat. Els certificats pertinents s'expedeixen el darrer dia que la persona utilitza la BC a partir de les dades d'accés existents als fitxers informàtics.

El promig de temps d'atenció a cada persona és d'un màxim de cinc minuts, i en general no hi ha cues d'espera.

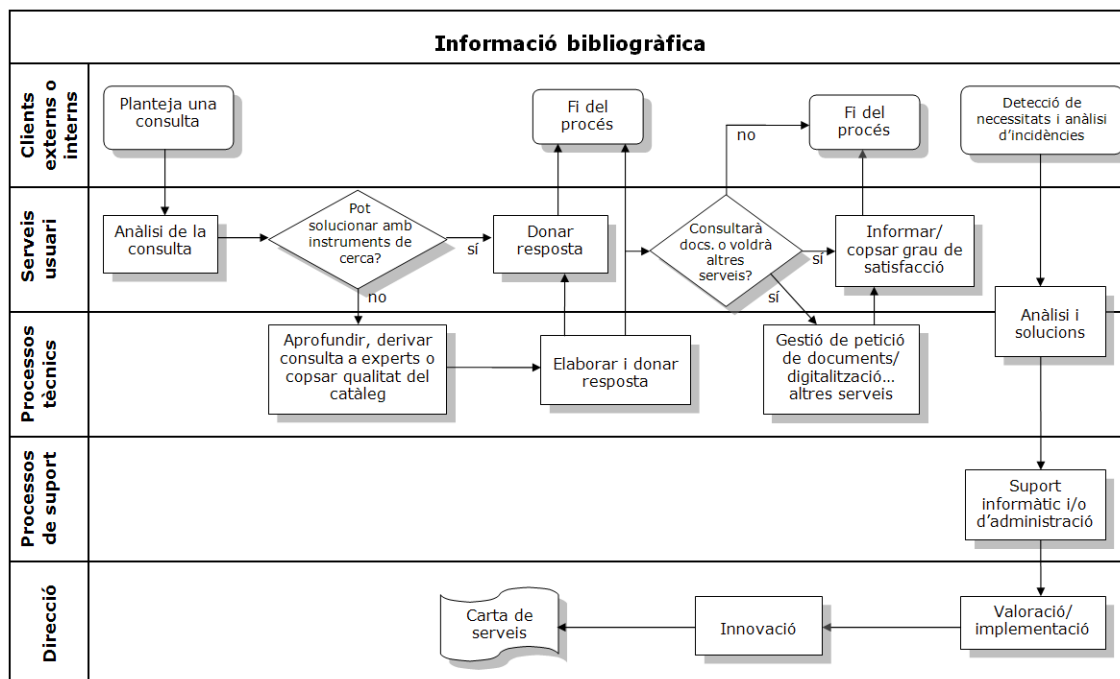
3.5. Programari i legislació aplicable

El programari utilitzat per la gestió dels títols d'accés és fet a mida. La informació necessària per poder tramitar préstecs o fer reserves de documents a través del programa de gestió bibliogràfica (Millennium) s'hi carrega diàriament a través d'un LDAP.

Les dades que deixen els lectors són tractades d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal i se'n garanteix la confidencialitat. Són utilitzades només per a la finalitat específica d'ús i serveis de la BC (consulta de documents, préstec, préstec interbibliotecari).

Per l'ús del programari hi ha un manual específic.

INFORMACIÓ BIBLIOGRÀFICA I REFERÈNCIA



4.1. Carta de serveis

El compromís de la BC és donar informació immediata sobre l'accés, sobre la consulta de fons i els serveis que ofereix la Biblioteca de Catalunya. Contestar les preguntes rebudes per escrit en tres dies hàbils, i resoldre les més complexes dins un termini màxim de quinze dies, avisant prèviament a l'usuari. Per resoldre les consultes per escrit es disposa del programari QuestionPoint que dóna més facilitats per fer seguiment de les consultes tant per als usuaris, com per als bibliotecaris.

Més informació: <http://www.bnc.cat/serveis/cserveis.php>

La BC pot oferir informació a dos nivells, tant presencialment com per escrit:

- Informació bibliogràfica general
 General: sobre fons, catàlegs i serveis de la Biblioteca
 Orientació i referència sobre fons d'altres centres
- Especialitzada:
 Sobre fons concrets (manuscrits, música, gravats, impresos antics i fons sonors i audiovisuals).

4.2. Sales de consulta

Hi ha dues sales de consulta: la sala Prat de la Riba o de reserva (on es consulten els materials més antics) i la sala general (on es consulta principalment la documentació produïda durant els segles XIX-XXI en format llibre, revista, diari i enregistrament sonor o audiovisual).

Ambdues sales estan equipades amb taules amb punts d'alimentació elèctrica per als portàtils, i hi ha connexió a través de la xarxa sense fils i préstec d'ordinadors portàtils <http://www.bnc.cat/serveis/wifi.php>. Tots aquests serveis són gratuïts.

Entre les dues sales hi ha capacitat física per oferir fins poc més de vint mil obres de referència en paper de lliure accés. A més hi ha una col·lecció digital a la qual s'accedeix a través del web, o des dels ordinadors de la BC.

Hi ha alguns equips de la BC on es pot accedir a Internet. Per utilitzar aquests ordinadors cal adreçar-se al taulell, des d'on es regula el temps d'accés a través d'un programari específic.

Equipaments sales de lectura		
	Sala general	Sala Prat de la Riba (de reserva)
Punts de lectura	209	20
Obres de de lliure accés (de referència i catàlegs de la BC)	16.000	3.500
Portàtils prestables	6	1
PC amb accés a catàlegs BC i externs	9	2
PC amb accés a Internet (recursos electrònics, control automàtic des del taulell, temps 1 hora)	2	1
PC amb accés a Ofimàtica	1	2
PC amb JAWS i ZOOMTEXT	2 (altell i taulell tramun.)	cap
PC amb lector de DVD	5	2
Total PC a cada sala	13	2
Lectors/reproductors de microformes	3	2
Lectors/reproductors de microformes-sortida USB	1	1
Fotocopiadores b/n, color, autoservei amb sortida USB	3	cap
Impressora d'autoservei	1	cap, s'utilitza la del personal
Escàner zenital b/n	1	1
Escàner zenital b/n, color, sortida USB i impressora	1	cap
Estació digital	cap	1
Lectors reproductors de suports sonors i audiovisuals	4 (sonors) i 4 (AV) (2 tocadiscos, 3 vídeos, 2 cassettes, 3 CD, 1 minidisc i els PC amb DVD)	Cap (tret dels PC amb lector de DVD)
Piano silent		1

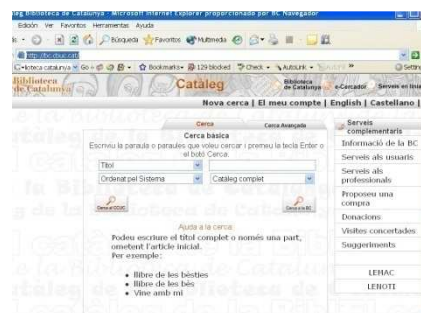
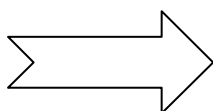
4.3. Eines i fonts d'informació

El catàleg és l'eina fonamental per accedir als documents que formen part dels fons de la BC o bé d'altres fons bibliogràfics d'altres institucions.

Els catàlegs actualment són consultables en la seva majoria a través d'Internet i faciliten la tasca de cerca de fons.

Antigament els catàlegs eren de fitxes de paper o cartolina, encara es poden veure a les sales de lectura de la BC els que es elaboraren entre 1914-1990. Permetien buscar per autor, matèria o CDU.

L'any 1991 la catalogació es va informatitzar i des d'aleshores tota la documentació que ha entrat a la BC es troba a través del catàleg informatitzat. A finals dels noranta es va iniciar un procés de reconversió de catàlegs antics per tal de tenir tota la informació en un únic catàleg. Tot i que encara queden alguns fitxers menors pendents de procés, la gran majoria dels documents es poden consultar a través del catàleg: <http://cataleg.bnc.cat/>



Queden pendents d'incorporar alguns catàlegs al catàleg general, a sala general són:

- Catàleg manual de l'Arxiu Teatral Santos
- Catàlegs d'editors fons Bergnes de las Casas
- Catàleg de Dipòsit Legal de material sonor (1958-1965)
- Fitxers de Ràdio Barcelona (ubicats a l'antic passadís de gran fols)

A la sala de reserva els fitxers pendents corresponents a fons de gravats, mapes, inventaris de manuscrits, música i fons personals que estan físicament a la sala de consulta. Podeu trobar més informació sobre alguns dels fons a: <http://www.bnc.cat/fons/buscacolleccions.php>

Els catàlegs externs consultats principalment són :

CCUC: catàleg col·lectiu de les Biblioteques de les Universitats de Catalunya
<http://ccuc.cbuc.cat/>

Catàleg de patrimoni Bibliogràfic de Catalunya
http://ccuc.cbuc.cat/search~S22*cat

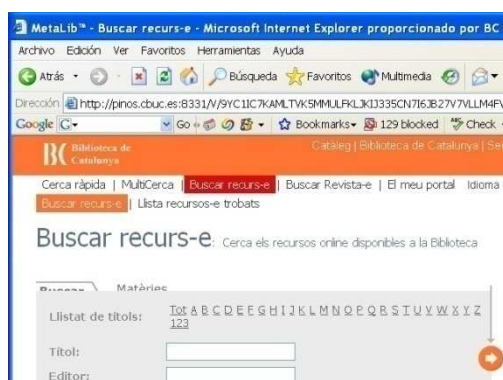
Altres externs: Catálogo del Patrimonio Bibliográfico Español, REBIUN, CSIC, BNE, Btques públiques (BPE, Diputació i Generalitat); British Library, Bnf, Library of Congress...

Estan localitzables a través de: <http://www.bnc.es/catalegs/altrescatalegs.php>

4.4. Fonts d'informació

Moltes fonts d'informació són en format digital, tot i que per algunes consultes d'humanitats de caràcter històric encara són vàlides les obres de referència disponibles a les sales de consulta. Des de SAIOD s'utilitzen les eines disponibles a la xarxa per elaborar llistes de recursos seleccionats d'interès, per exemple: http://delicious.com/Servei_Informacio_BC

La majoria de fonts d'informació de consulta freqüent estan localitzables a través de l'e-cercador, on, a més hi ha una petita nota sobre el contingut i abast de cada recurs: <https://metalib.cbuc.cat/pds?func=load-login&institute=BC>



Són de consulta quotidiana: les bases del CSIC, Factiva, Jstor, PCI, Aranzadi, DOGC, BOE, WBIS, MyNews Online ...

A nivell de recursos impresos continuen essent vàlids els clàssics que no s'han migrat a format digital: Palau i Dulcet, Brunet, Aguiló, Elias de Molins, Fogatges, censos ...

A part dels recursos existents, hi ha els recursos generats per la pròpia institució accessibles des de la Intranet:

- Reproduccions
- Diaris i revistes

Es tracta de bases de caràcter intern que identifiquen o bé l'existència d'una reproducció (format digital o l'antic microfilm), o bé l'existència de les col·leccions de revistes on es matisa la localització de volums i exemplars diferents.

La ruta (a nivell intern) per la base de Reproduccions és: **Recursos tècnics Reprografia i Digitalització > Formularis > Reproduccions**

The screenshot shows a web browser window titled 'Consulta de Reproduccions - Microsoft Internet Explorer proporcionado por BC Navegador'. The address bar shows 'http://sod.bnc.cat/asp/MicrofilmTiffJpeg/cerca_microfilms.aspx'. The page content is a search form for 'Reproduccions en format microfilm i digital tiff i jpeg'. The form includes fields for 'Signatura', 'Autor', 'Títol', 'Peu d'impressió', 'Fotogrames/imatges digitals', 'Secció' (with a dropdown menu), 'Fons forani' (with a dropdown menu), and 'Contingut'. There are also radio buttons for 'Cerca exacta' and 'Cerca aproximada', and buttons for 'Cercar' and 'Netejar'.

La ruta (a nivell intern) per la base de Diaris i revistes és: **Recursos tècnics > Hemeroteca > Formularis > Reproduccions**

The screenshot shows a web browser window titled 'Consulta de revistes - Microsoft Internet Explorer proporcionado por BC Navegador'. The address bar shows 'http://sod.bnc.cat/asp/revistes/cerca_revistes.aspx'. The page content is a search form for 'Revistes'. The form includes fields for 'Títol', 'Signatura', and 'Lloc publicació'. There are also radio buttons for 'Cerca exacta' and 'Cerca aproximada', and buttons for 'Cercar' and 'Netejar'.

Per a consultes especialitzades a la sala de reserva és molt útil la guia elaborada pel personal de la sala accessible també des de la Intranet: **Recursos tècnics > SAIOD > Procediments > Guia de consulta de fons de Sala de Reserva**

4.5. Canals de recepció de consultes

Els ciutadans es poden adreçar a la Biblioteca de Catalunya de la manera que els sigui més pràctic. En funció de la consulta es recomanarà la visita presencial o bé es podrà resoldre per escrit o fins i tot per telèfon.

☎ 932 702 730 (ext. 2155)

✉ info@bnc.cat i a través del Servei virtual: http://www.bnc.cat/serveis/form_infobib.php

☎ Fax: +34 93 270 23 03

✉ Per carta o presencial:

Biblioteca de Catalunya

Servei d'Accés i Obtenció de Documents

Hospital, 56

08001 Barcelona

El tipus de consultes que s'hi poden adreçar estan descrites a la pàgina web així com la política d'informació: http://www.bnc.cat/serveis/normativa_gp.pdf

Actualment el públic quan s'adreça a la BC (per telèfon, correu o de forma presencial) ja disposa d'una informació prèvia i en treu un resultat més qualitatiu. El creixement de la informació accessible electrònicament ha modificat els hàbits de conducta dels usuaris.

Els descens progressiu que s'ha experimentat en el nombre de consultes telefòniques (en els darrers deu anys han passat de 10.000 anuals a 3.000) han fomentat que aquestes puguin ser ateses de forma més personalitzada. La situació es reproduïx en les consultes presencials o rebudes per correu.

El correu electrònic és un mitjà que tendeix a incrementar i que permet documentar millor les cerques, així com les preguntes i les respostes.

4.6. Tipus de consultes

- Consultes sobre localització de documents concrets, dels quals es parteix d'una referència bibliogràfica (llibres, diaris, revistes...).
- Consultes sobre fons documentals existents a la BC (fons personals, fons fotogràfics, musicals, arxiu històric de la BC ...)
- Consultes sobre persones, temàtiques, notícies, períodes cronològics, genealogia i heràldica, estils artístics... (es busquen dades o informacions sobre un tema molt concret i no sempre es parteix de referències o bibliografies).
- Consultes de publicacions oficials (BOE, DOGC, Aranzadi, BOPB...)
- Consultes sobre serveis de la BC (préstec interbibliotecari, préstec per exposicions, accés, reproduccions, carnets...)
- Consultes sobre serveis oferts per altres seccions o unitats de la BC (publicacions, donatius...)

4.6.1. Exemples de consultes:

- Informació sobre dades concretes d'autors o de matèries.
- Peticions que impliquen la consulta d'un document concret i enviar una reproducció.
- Peticions de dades generals i existència de documents concrets a la BC.
- Consultes d'on dirigir-se per a trobar una informació concreta.
- Sobre fons o manuscrits d'una personalitat a la BC
- Quantitat d'impresos publicats per un impressor
- Nombre d'exemplars d'una obra determinada que conservi la BC
- Sobre l'existència d'una edició concreta d'una obra
- Localització d'una obra concreta, quan no és a la BC
- Correspondència d'un autor concret, etc.
- Cerca de peces de música per a celebracions, aniversaris, casaments...
- Discos d'una discogràfica concreta...

4.7. Procés de resolució

- Comprovar les dades de què es disposa, si és el cas, referències bibliogràfiques, cites...
- Analitzar el nivell d'informació requerit (finalitat de treball universitari, publicació, interès personal, treball de recerca de batxillerat, documentació per exposició, editorial...)
- Valorar les eines de referència més indicades per a la consulta i la finalitat (catàlegs BC, CCUC, altres catàlegs, recursos electrònics, documents publicats, obres de referència general, tesis...)
- Limitar la cerca a través dels recursos que s'utilitzin per evitar soroll excessiu, seleccionar termes més adequats per fer la cerca...
- Valorar els resultats conjuntament amb l'usuari. Oferir altres possibilitats de cerca si no han estat suficients. Analitzar els possibles recursos existents a la BC per assegurar l'èxit de la cerca (préstec interbibliotecari, préstec in situ, reproduccions...).
- Fer una estimació del temps de dedicació previst. Si cal fer consultes a catàlegs manuals o bé a altres experts i es preveu que la resposta no pot ser immediata, cal acordar amb l'usuari com vol ser avisat si per telèfon o bé per correu electrònic. Cada cop hi ha més tendència a introduir la consulta a QuestionPoint.
- Comptar amb la resta de persones de l'equip, si fa falta per a la resolució d'una consulta, un cop esgotats els recursos propis.
- Derivar a altres serveis/unitats/seccions/àrees de la BC indicant la millor forma de contacte per a l'usuari (telèfon o correu electrònic) les consultes que es creguin pertinents.
- Tant de les consultes telefòniques com de les presencials es pren nota a les estadístiques tenint en compte el nivell de resolució (positiu, negatiu, queixa, èxit). Les consultes per escrit queden arxivades i se'n pot extreure dades estadístiques.
- Per ampliar informació sobre política de Servei d'informació podeu consultar: http://www.bnc.cat/bc/2009_Pautes_QuestionPoint_BC.pdf

4.8. Recomanacions

- Analitzar bé la consulta i el nivell d'expertesa requerit sense precipitar-se ni fer suposicions.
- Destinar el temps que sigui adequat per la consulta. Cal distribuir bé el temps d'atenció a cada usuari precisament quan hi ha més aflluència d'usuaris.
- Formar als usuaris mentre se'ls informa (mantenir la pantalla dels usuaris activa perquè puguin fer el seguiment de la cerca i dels recursos que s'utilitzen).
- Utilitzar un llenguatge clar, evitar l'argot bibliotecari, adaptar-se al nivell de demanda requerit. Mostrar-se actiu i amb interès per solucionar la pregunta. Saber recórrer als companys quan és necessari.
- Seguir les recomanacions generals d'atenció al públic (cortesia, respecte, professionalitat...) i també els protocols i pautes d'estil de la BC per donar respostes telefòniques o escrites.
- Tant per les informacions telefòniques com escrites cal identificar-se per agilitar posteriors consultes derivades i evitar passos innecessaris per als usuaris.

4.9. Altres tipus d'informació

Les sales de consulta són punts d'informació on es formulen preguntes de tot tipus, relacionades sovint amb altres serveis de la BC.

Les més freqüents són:

4.9.1. Donatius

La Biblioteca de Catalunya té una normativa per l'acceptació de donatius:

<http://www.bnc.cat/fons/donacions/donacions.php>

Si els usuaris es dirigeixen directament a les sales, s'accepten els donatius en els supòsits següents:

- Quan és sigui donatiu de l'autor.
- Quan l'obra no estigui duplicada i pugui ser d'interès pel fons.
- En cas que es vulgui donar una col·lecció sencera o en altres casos que no siguin els supòsits anteriors cal informar-se al Servei d'Adquisicions (Neus Llisterra).

A les sales generalment es recullen donatius procedents de l'autor que és a la vegada lector habitual i ha presentat la tesi o la publicació prevista.

Per deixar constància del donatiu cal emplenar un imprès de Donatius, donar-ne una còpia a l'usuari, deixar-ne una a la carpeta corresponent i enviar l'original i el document donat al Servei d'Adquisicions.

Cal emplenar bé l'imprès responnent totes les dades que s'hi demanen.

4.9.2. Atenció de reclamacions

Per a qualsevol queixa o problema cal indicar a l'usuari que ho ha de fer per escrit, pot fer servir un imprès o pot fer servir l'apartat corresponent del web. L'adreça de correu és:

suggeriments@bnc.es. Tant l'imprès com el correu electrònic arriben directament a la directora de la BC.

4.9.3. Publicacions

Les publicacions de la BC es poden adquirir a través de la botiga virtual <https://botiga.bnc.cat/>. També es troben a la Llibreria de la Generalitat, Rambla dels Estudis, 118 (Palau Moja). Tel. 93 302 64 62

4.9.4. Reportatges fotogràfics i filmacions

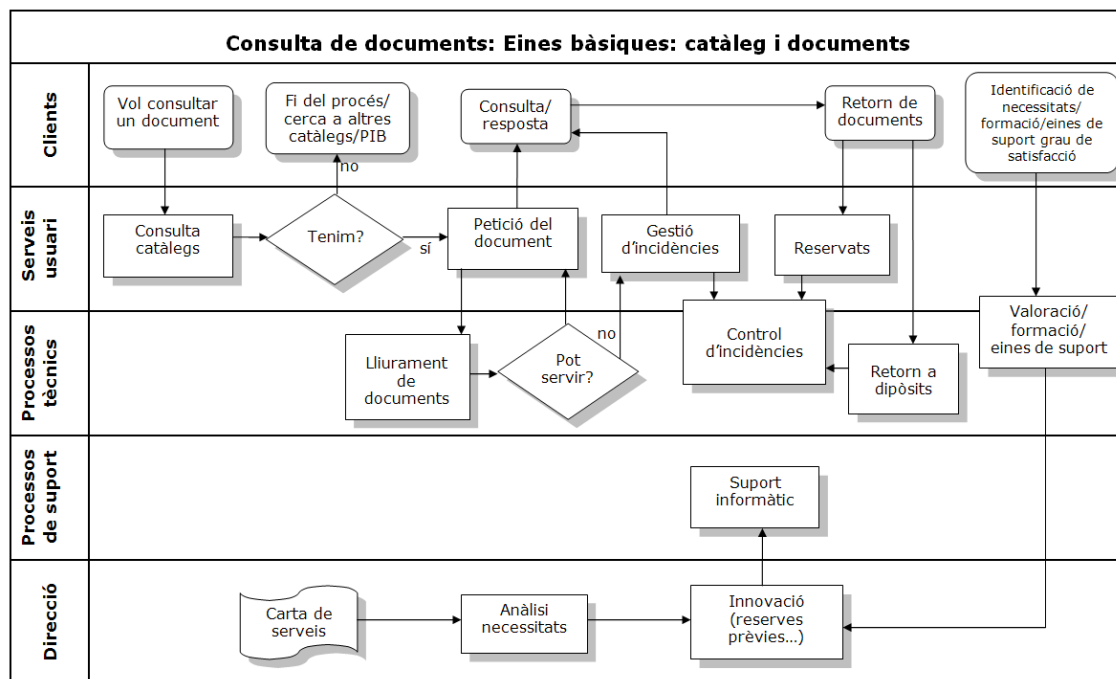
Per a les consultes sobre la possibilitat de filmar o fer fotografies d'un conjunt de documents, de l'edifici o l'enregistrament d'un programa cal adreçar-se a l'Àrea de Difusió. Tel 93 270 23 00 (ext. 2117). Les peticions de públic general que solament volen fer una fotografia de l'edifici per finalitats personals es resolen des del taulell d'accés informant els visitants que poden prendre la fotografia a nivell general sense enfocar els lectors.

4.9.5. Visites

Moltes persones estan interessades en fer una visita guiada a la BC. Cal que s'adrecin a sfont@bnc.cat o al telèfon 93 270 23 00 (ext. 2123) i preguntar per Sergi Font.

En casos de visites imprevistes provinents del col·lectiu professional cal adreçar-se a la cap de servei o responsable pertinent.

5. Petició i lliurament de documents



5.1. General

Els documents, fins a un màxim de cinc cada quart d'hora, s'ha de a través del Servei de petició de documents, tant si es fa des de la BC com des de casa:

<http://www.bnc.cat/request/>

Hi ha peces de les quals cal fer una còpia de seguretat prèvia (bobines obertes, discos de pedra, vídeos en Betamax...) per fer la consulta en suport digital, i n'hi ha que cal autorització prèvia perquè es tracta de peces singulars (primeres edicions de Cervantes, manuscrits il·luminats, etc...).



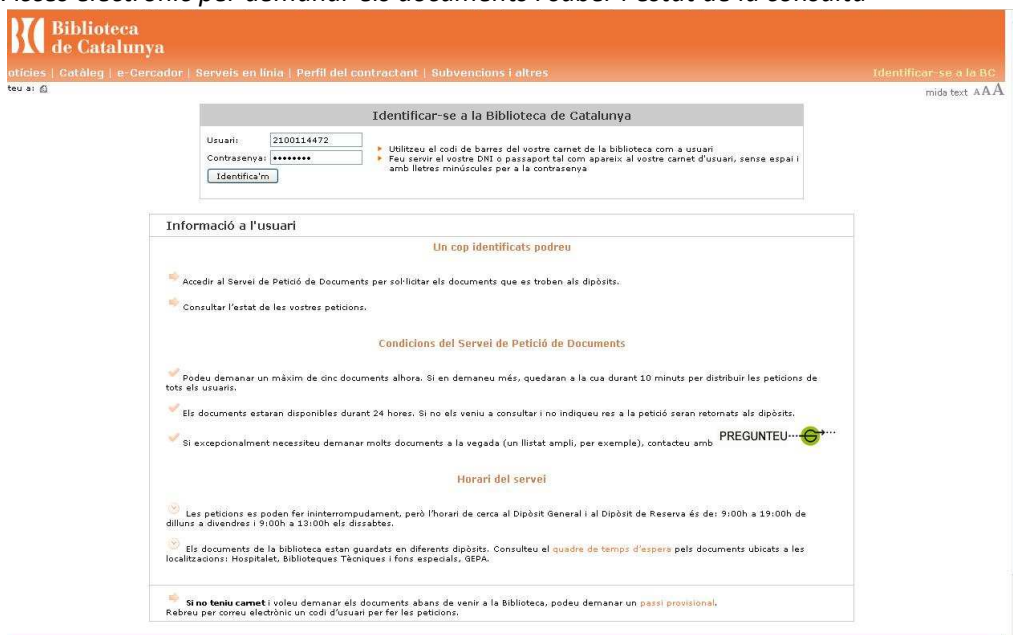
5.2. Personal

Els responsables del control de petició i lliurament de documents són els administratius a la sala general i les bibliotecàries a la sala de reserva.

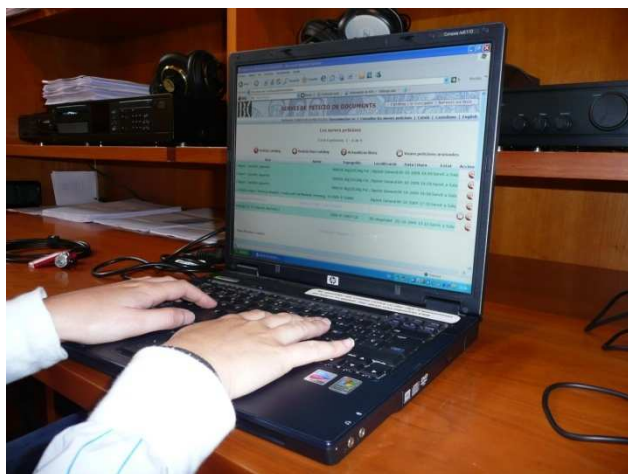
5.3. Procés

- Tot el procés de petició de documents funciona electrònicament per a tot tipus de documents, tant si estan al catàleg com si no.
- Els usuaris que vénen per primera vegada o no coneixen el procés electrònic s'adrecen al personal del taulell que els ajuda a fer la petició i els n'ensenyen el funcionament per properes vegades. Es prestarà especial atenció a les persones que tenen dificultats per incorporar-se a l'entorn digital, i es cas que aquestes persones expressin incomoditat, se'ls farà el procés des del taulell sense desatistir-los en cap moment.
- Les peticions arriben directament als dipòsits on s'inicia el procés de localització. En els casos de peticions que requereixin una revisió per part del bibliotecari, aquestes arriben ja directament al taulell general on l'auxiliar les distribueix (PIB, sala general, sala de reserva).
- Els usuaris poden anar fent peticions fins a un màxim de cinc dins d'un marge de temps, si en demanen més no se les rebutja, però queden en cua per tal de distribuir l'accés a la consulta de documents de tots els usuaris. Passats deu minuts surten de la cua.
- Els documents arriben dels magatzems amb la butlleta i el nom de l'usuari, i s'ordenen alfabèticament als prestatges en espera que vingui l'usuari.
- El catàleg informa del temps de lliurament dels diferents dipòsits. En el cas de l'hospitalet, encara que indiqui "servit a sala" la recepció real es fa ens els horaris estipulats. Però d'aquesta manera l'usuari té la certesa que el llibre s'ha localitzat i ja està en camí.
- Quan els usuaris vénen a recollir els documents s'han de fer els tràmits de "servit a l'usuari" i guardar la petició juntament amb el carnet al fitxer seguint l'ordre alfabètic del cognom del lector.
- Fer l'estadística dels documents servits segons model existent (només a la sala de reserva).
- Quan l'usuari torna el document cal assegurar-se que no el vol mantenir reservat per un altre dia. Si cal reservar-lo s'estampa la data a la butlleta, es fica la butlleta dins el document de forma que es vegi i s'ordena alfabèticament pel cognom del lector. Cada vuit dies es revisen els documents reservats i es retiren tots aquells que no han estat consultats en els darrers vuit dies i que no tinguin cap indicació concreta.
- Cal marcar el retorn de l'usuari al programa i enviar-los al dipòsit.
- Pels documents que quedin a taulell de fotocòpies es posa una nota interna per saber la seva localització i els que passen a digitalització es fa una transferència a aquest Servei.
- En el cas de documents de reserva, les butlletes passen al fitxer de "pendents de casar". Cal seleccionar bé els documents que s'han servit de seccions internes per retornar-los al lloc pertinent.
- A la web existeix un tutorial que detalla molt bé el procediment per l'usuari i els avantatges del nou programa:
<http://www.bnc.cat/noticies/noticies.php?id=218>

Accés electrònic per demanar els documents i saber l'estat de la consulta



Des de casa o des de la BC



Impressió automàtica de les peticions



Una de les plantes del dipòsit general on es busquen els documents demanats

Pantalla tàctil per processar les peticions des del dipòsit



Recepció dels documents al taulell general



Tramitació dels documents a l'usuari



Documents reservats per un altre dia

NORMES DE CONSULTA I SEGURETAT DELS DOCUMENTS

6.1. General

La Biblioteca de Catalunya té la missió de conservar i difondre el patrimoni bibliogràfic de Catalunya, per aquest motiu els fons es conserven en magatzems tancats equipats amb les mesures de seguretat i conservació més modernes. Al mateix temps es treballa en diversos projectes de digitalització de fons antic per posar-lo en accés obert a través del web.



La Biblioteca de Catalunya compta amb dispositius de vigilància permanent a totes les sales de consulta per tal de garantir la seguretat de les peces que s'hi consulten.

Per conservar el llegat cultural cal comptar també amb la implicació dels usuaris que consulten i manipulen els documents a la BC. L'any 2007 es va editar la traducció d'unes directrius de la British Library per fomentar el coneixement sobre la manipulació dels documents, *Bones pràctiques i principis de manipulació dels documents de biblioteques i arxius*, accessibles també a través de la web: http://www.bnc.cat/sprof/conservacio/bones_practiques.pdf

A més d'aquestes recomanacions, la BC disposa de les següents pautes d'ús adreçades als seus usuaris:

1. Manipuleu amb cura tots els documents que consulteu a les diferents sales.
2. Poseu especial atenció en els documents més fràgils, que presenten un aspecte trencadís, grogós o delicat.
3. Igualment, tingueu cura dels documents de gran format (diaris, revistes, atles...), i els documents antics i tots els que es consulten a la Sala de Reserva.
4. Gireu les pàgines delicadament. Eviteu el contacte excessiu de les mans amb el paper i gireu les pàgines amb els dits secs.
5. Els documents s'han de consultar damunt la taula. Eviteu apilar-los i posar-los oberts els uns sobre dels altres. No us hi recolzeu, ni en prengueu notes a sobre, ni els pressioneu per a mantenir-los oberts. Quan acabeu de consultar un llibre, deixeu-lo tancat.
6. Utilitzeu preferentment el llapis per a treballar en totes les sales de la Biblioteca de Catalunya. A la Sala de Reserva només es pot fer servir el llapis.

7. Demaneu paper neutre per a utilitzar-lo com a punt. Si us oblideu papers a dins dels llibres, amb el temps afectaran la seva conservació, per tant retorneu el llibre net.
8. prengueu notes a sobre, ni els pressioneu per a mantenir-los oberts. Quan acabeu de consultar un llibre, deixeu-lo tancat.
9. Utilitzeu preferentment el llapis per a treballar en totes les sales de la Biblioteca de Catalunya. A la Sala de Reserva només es pot fer servir el llapis.
10. Demaneu paper neutre per a utilitzar-lo com a punt. Si us oblideu papers a dins dels llibres amb el temps afectaran la seva conservació, per tant retorneu el llibre net.
11. Respecteu l'ordre dels documents físicament menors (microfitxes, carpetes, capsos...). Si queden físicament desordenats, serà difícil de consultar-los posteriorment.
12. Informeu-vos dels tipus de reproduccions de documents que podeu utilitzar a la BC.

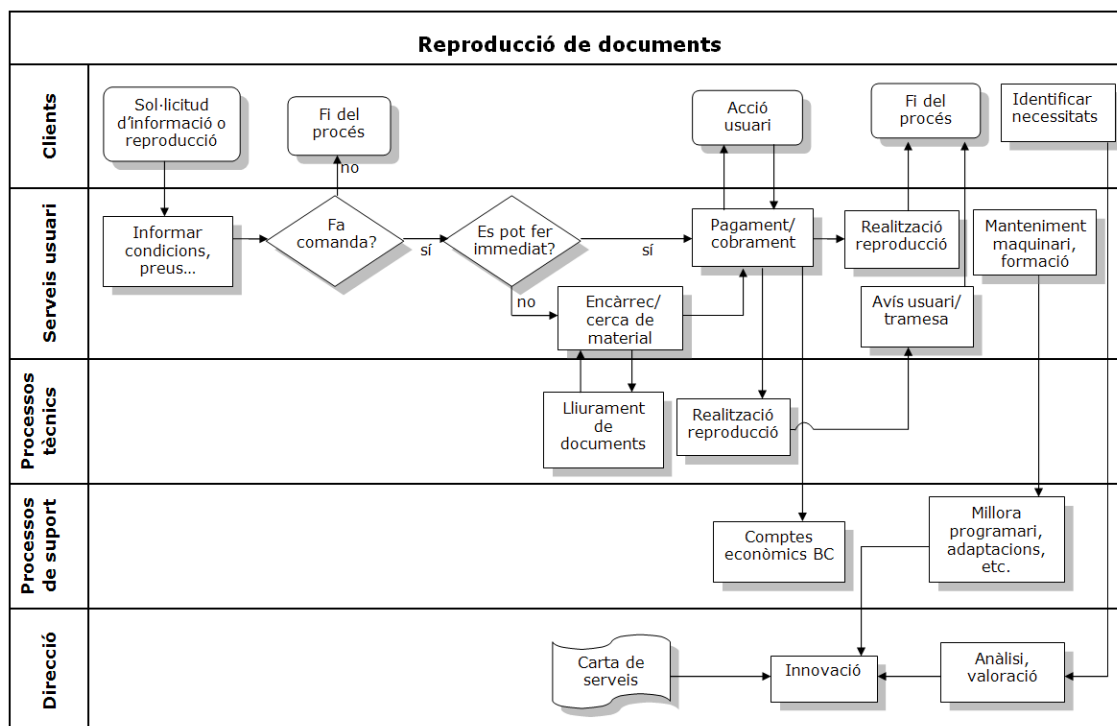
Pels fons consultables a la sala de reserva hi ha més especificacions:

1. Els documents del fons de reserva només poden ser consultats a la sala de reserva.
2. En el cas de consulta de documents amb determinades característiques físiques (enquadracions treballades, il·lustracions pintades a mà, etc.) cal posar una protecció sobre la taula (vellut) i l'usuari ha de posar-se uns guants de cotó o làtex.
3. Els incunables, manuscrits, material d'arxiu, música manuscrita i algunes col·leccions especials s'han de consultar al seient que indiqui el personal bibliotecari.
4. Els fons, principalment de manuscrits, conservats en capsos i que contenen peces unitàries, seran servits en camises i de tres en tres.
5. Quan existeixin facsímils o reproduccions en suport microfilm o electrònic es prioritzarà la consulta en aquest suport.
6. Hi ha determinades peces de la BC que requereixen una autorització del responsable pertinent per efectuar la seva consulta. En aquest cas l'usuari ha de formalitzar una sol·licitud exposant els motius pels quals es necessita treballar amb la peça original.
7. A la sala de reserva es compta amb diversos tipus de materials per fer més còmoda la consulta i per conservar millor el document. Podeu informar-vos-en al taulell.
8. Atengueu-vos sempre a les pautes que us indiquin els bibliotecaris i demaneu informació sempre que tingueu algun dubte.
9. Malauradament, encara hi ha persones que actuen, amb intenció o sense, deteriorant i fins i tot mutilant el patrimoni cultural del nostre país. Si observeu alguna conducta incívica aviseu al personal de la Biblioteca.

Sistemes habituals per servir documents. Adequats a cada peça



REPRODUCCIÓ DE DOCUMENTS



7.1. General

La Biblioteca de Catalunya disposa d'un servei de reproducció de documents per als usuaris. El servei ofereix reproduccions en paper a través de fotocopiadora o d'escàner zenital (en color i b/n) o bé reproduccions en suport digital en format TIFF o JPEG. Per a comandes de menys de vint unitats el servei és immediat o bé es lliura en un termini de 24 hores. Per a comandes superiors s'informa els usuaris del termini de lliurament en el moment de formalitzar l'encàrrec. Per als documents sonors i audiovisuals es disposa de laboratori de so per a fer reproduccions de formats en desús. Quan el document original està en suport digital la còpia es tramita des del mateix taulell d'informació.

Actualment molts documents es troben digitalitzats i accessibles a través de la pàgina web: <http://www.bnc.cat/fons/coldigital.php> i es preveu l'increment en els propers anys arran dels diversos projectes digitals que s'estan duent a terme en aquests moments.

Per consultar la normativa pública (preus, terminis i procediments) del servei de reproducció de documents trobareu tota la informació a: <http://www.bnc.cat/serveis/repro.php>



7.2. Personal i organització

El servei de reproduccions immediates funciona de forma ininterrompuda des de les 9:00 fins a les 19:30, de dilluns a divendres i dissabtes de 9:00-13:30.

Per a reproduccions en paper es compta amb dues persones en horari de matí i dues persones en horari de tarda per atendre el servei immediat a les dues sales (sala de reserva i a sala general) i el servei intern de la BC.

Amb les màquines existents al taulell de reprografia es pot garantir el subministrament de còpies en paper de forma immediata fins a 20 unitats, i de còpies en format digital i en color a través de captura automàtica i fins a 20 unitats. Aquestes imatges tenen la qualitat necessària per fer-ne un ús d'investigació.

El servei digital professional es dona des de la unitat de Digitalització que té destinades dues persones a la sala de reserva per a cobrir la demanda immediata des de les 9:00 fins les 19:30 de dilluns a divendres. Aquesta tasca es combina amb la derivada dels projectes de digitalització.

Les reproduccions de documents sonors i audiovisuals, ja en format digital (de CD, DVD) es fan al moment al mateix taulell de consulta de documents pel mateix personal encarregat de la petició i lliurament de documents.

7.3. Maquinària

2 fotocopiadores Canon IRC3220 (b/n i color) i IR 5570 (b/n)

1 bibliocopiadora Océ model 1055 permet obtenir còpia en paper i còpia en PDF per endur-se en una memòria USB. Aquesta màquina és d'autoservei.

2 escàners Minolta PS/7000 que capturen en b/n i extreuen en paper

1 escàner Vinfra que captura en b/n, color i permet obtenir el resultat en paper o digital

5 lectors/amb impressora de microformes, dos dels quals estan connectats a un PC i permeten obtenir còpies en PDF per endur-se en una memòria USB. Aquestes màquines són d'autoservei.

1 PC per a còpies en format digital amb programari específic.

7.4. Política de preservació i drets de propietat intel·lectual

La reproducció de tots aquests materials restarà sempre subjecta a l'estat en què es trobi el document que es vol reproduir i a la normativa específica en matèria de drets de la propietat intel·lectual que els pugui afectar.

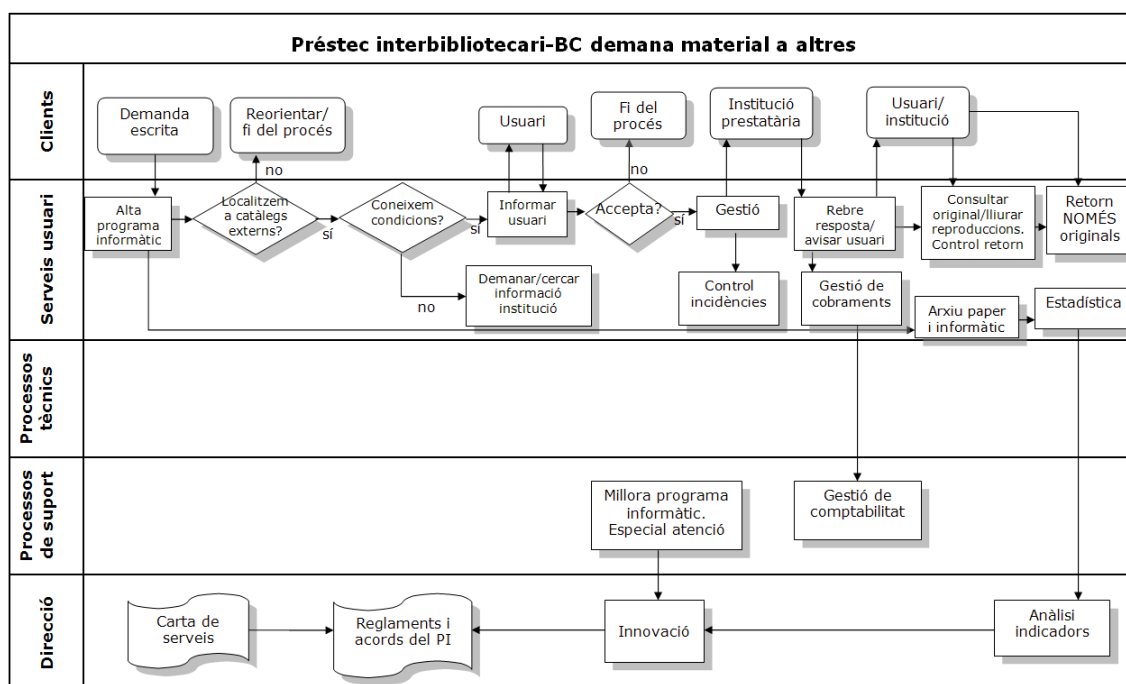
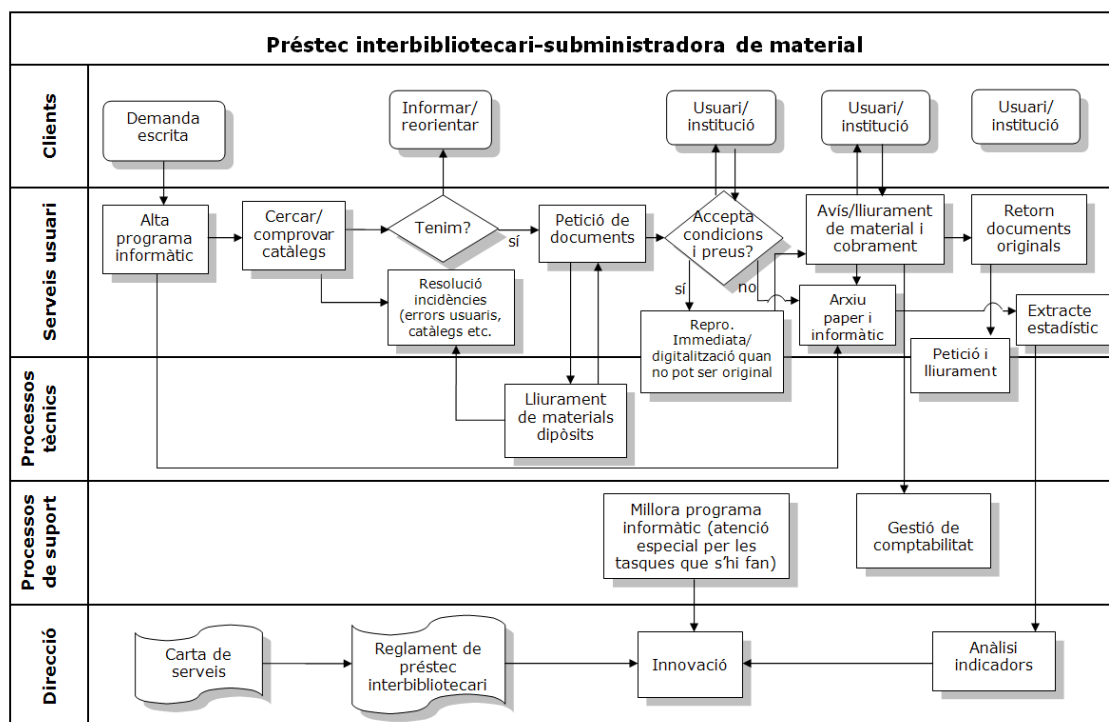
7.5. Ús públic de les reproduccions obtingudes

La BC lliura les reproduccions per a ús d'investigació i per a ús públic. Els usuaris han de declarar quina és la finalitat de cada reproducció sol·licitada. Quan es tracta d'un ús públic amb finalitat lucrativa cal abonar a més el preu públic corresponent. Tot i així, si hi ha drets de propietat intel·lectual vigents, l'usuari és el responsable de fer les gestions i tràmits oportuns amb els corresponents titulars de drets.

7.6. Informació de caràcter intern

WORD\O\Manual de procediments\Reprografia.

PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI



8.1. General

El préstec interbibliotecari és un acord d'intercanvi de documents entre institucions per tal d'afavorir-ne la consulta. Aquest servei consisteix a cedir a petició d'un usuari un document a una altra institució durant un temps, per facilitar la consulta al lector. La biblioteca peticionària s'encarrega de fer els tràmits oportuns, vetllar per la seva conservació i retornar-lo dins del termini fixat.

El servei de préstec interbibliotecari a la BC té la doble missió de:

- subministrar documents que es troben als fons de la Biblioteca de Catalunya a qui ho sol·liciti (persones o institucions);
- sol·licitar documents a altres centres bibliogràfics a petició del usuari de la BC.

8.2. Normativa

Normativa pública i reglament de préstec interbibliotecari a:

<http://www.bnc.cat/serveis/pi.php>

Aquest servei es fa sense perjudici de les funcions de preservació i conservació del patrimoni bibliogràfic que té encomanades la Biblioteca de Catalunya per la *Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari català* (art. 9).

8.3. Personal

1 bibliotecària

1 auxiliar administrativa

8.4. Programari i maquinària

GT-BIB (SOD)

Millennium

Excel per a resums estadístics. Word per a informes.

2 PC, 1 impressora compartida, 2 llapis òptics, escàner A4 de sobretaula. A part es disposa dels equipaments de reproducció ubicats a les sales de consulta.

8.5. Acords institucionals

El servei de préstec interbibliotecari es tramita seguint els estàndars internacionals. A nivell de Catalunya la BC forma part del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya i ha signat convenis de col·laboració en matèria de préstec interbibliotecari. Més informació: http://www.cbuc.cat/cbuc/programes_i_serveis/pica/reglament_de_pi

Aquest conveni permet un ús més rendible de les col·leccions a un cost més baix. El préstec de llibres entre les biblioteques del CBUC és gratuït. El CBUC compta amb un servei de missatgeria entre les biblioteques participants per agilitar la circulació dels documents. No totes les institucions que apareixen al CCUC, són institucions titulars del CBUC. Cal tenir-ho present de cara als costos.

A nivell estadístic la major part de les peticions tramitades a la Biblioteca de Catalunya es gestionen amb el CBUC, segueixen altres universitats de la península, la Biblioteca Nacional d'Espanya, CSIC, British Library i altres institucions, generalment de caràcter acadèmic o amb fons patrimonial.

8.6. Preus i formes de pagament

Tota la informació a: <http://www.bnc.cat/serveis/repro.php#preus>

8.7. Informació de caràcter intern

-Instruccions de gestió (GTBIB i Millennium)

Vegeu:

- Processos de gestió

Per a les instruccions de la gestió de les comandes de PI consulteu:

WORD\O\Manual de procediments\Préstec Interbibliotecari\Processos de Gestió

- Reproducció dels documents

Per a les instruccions de la reproducció dels documents de PI consulteu:

WORD\O\Manual de procediments\Préstec Interbibliotecari\Reproducció dels documents

- Gestió econòmica

Per al funcionament de la gestió econòmica del PI consulteu:

WORD\O\Manual de procediments\Préstec Interbibliotecari\gestió econòmica

- Petició de documents a altres centres bibliogràfics

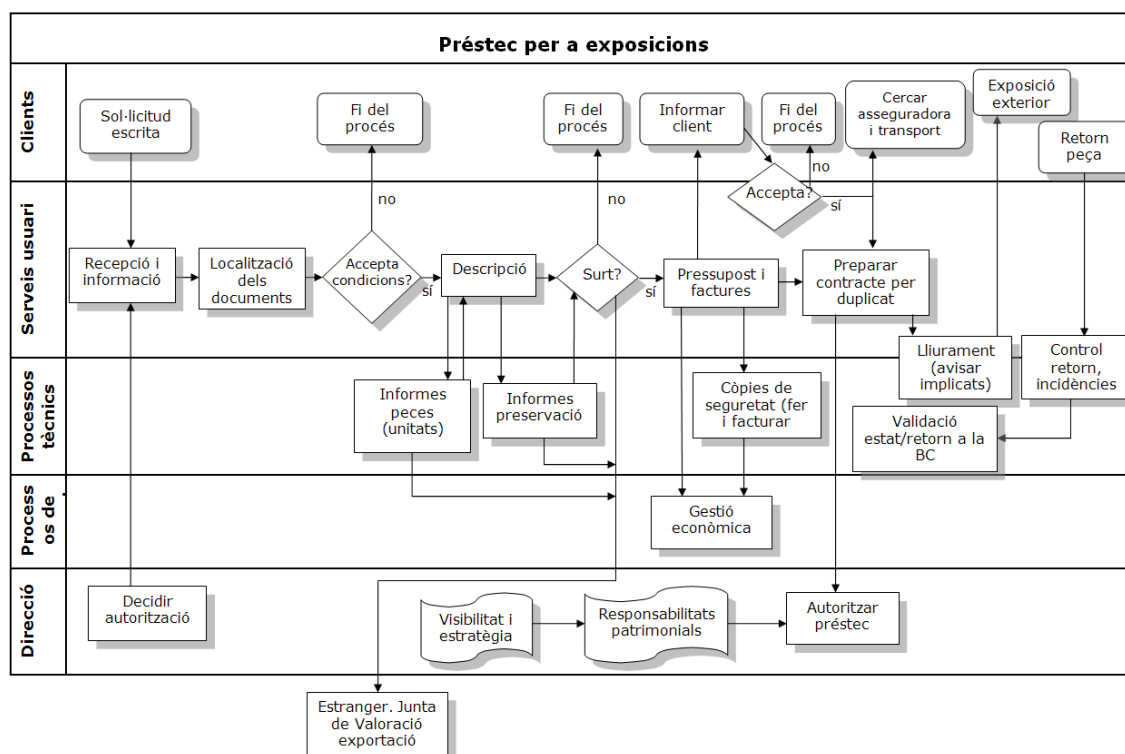
WORD\O\Manual de procediments\Préstec Interbibliotecari\Petició de documents a altres centres bibliogràfics

- Control a Millennium

Per al control de la gestió de les comandes des de Millennium consulteu:

WORD\O\Manual de procediments\Préstec Interbibliotecari\Control a Millennium

EL SERVEI DE PRÉSTEC PER A EXPOSICIONS



9.1. General

El préstec per a exposicions és un acord de col·laboració de la Biblioteca de Catalunya amb les institucions que sol·liciten documents per il·lustrar el discurs expositiu de les mostres que organitzen. La biblioteca presta temporalment les peces del seu fons, donant a conèixer, d'aquesta manera, les seves col·leccions més valuoses.

Les institucions han d'adreçar la sol·licitud de préstec a la direcció de la Biblioteca —ja sigui per correu ordinari o electrònic— on exposaran el motiu de l'exposició, el guió expositiu i faran la petició formal de les peces. Tot seguit, la BC informará els organitzadors del protocol necessari que disposa la normativa per garantir la seguretat de les peces.

La gestió del procés, des de la sol·licitud, la sortida i el retorn dels documents, es du a terme des del Servei d'Accés i Obtenció de Documents-Préstec per a exposicions.

9.2. Normativa

<http://www.bnc.cat/serveis/pe.php>

Aquest servei es fa sense perjudici de les funcions de preservació i conservació del patrimoni bibliogràfic que té encomanades la Biblioteca de Catalunya per la *Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari català* (art. 9).

Dades de contacte: expos@bnc.cat

9.3 Personal

1 bibliotecària destinada a la gestió d'aquest procés

9.4. Eines de gestió

Cada petició de peça/es per a una exposició obre un expedient que recull tota la documentació generada durant el procés.

Les eines de treball són el correu electrònic i els programes word i excel i per informar l'estat dels exemplars al catàleg Millennium.

9.5. Informació de caràcter intern

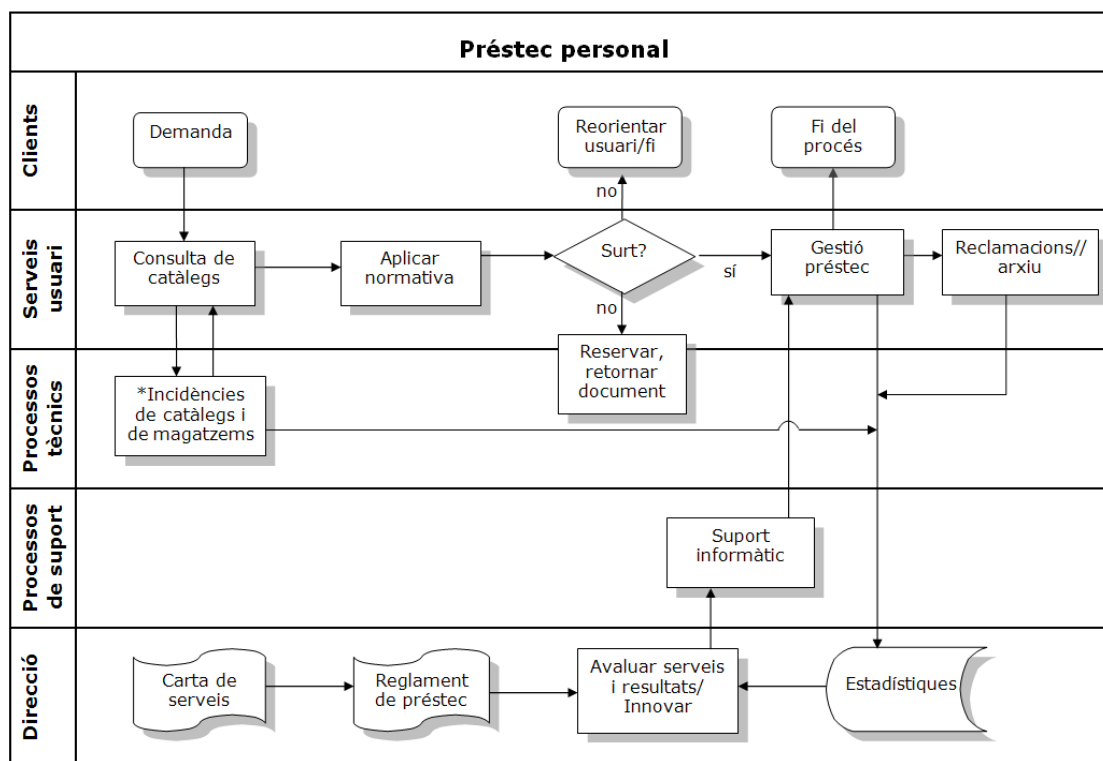
WORD\O\Manual de procediments\Préstec exposicions

9.6. Bibliografia especialitzada

"Patrimoni en moviment: el préstec documental i bibliogràfic per a exposicions". Núria Altarriba, Lourdes Martín, Elvira Permanyer. Presentat a: *11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació* (22 i 23 de maig de 2008) <http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/experiencies.html>



PRÉSTEC PERSONAL



10.1. General

El servei de préstec personal permet disposar temporalment dels fons bibliogràfics de la Biblioteca de Catalunya, fora dels seus propis locals. Aquest servei té per objectiu fomentar la investigació i facilitar la difusió dels documents de la Biblioteca de Catalunya, sempre que es faci sense perjudici de les funcions de preservació i conservació del patrimoni bibliogràfic que té encomanades la Biblioteca de Catalunya per la *Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari català* (art. 9), això implica que hi hagi més exemplars exclosos de préstec que en un altre tipus de biblioteca, pel seu valor històric o patrimonial.

10.2. Normativa i reglament públic a:

Podeu consultar el reglament de préstec a:

<http://www.bnc.es/serveis/prestec.php>

10.3. Personal

Els administratius són els encarregats de processar el préstec des de les 9:00 fins les 19:30, de dilluns a divendres i de 9:00-13:30 els dissabtes. També en fan el seguiment i les reclamacions.

10.4. Programari

El programa Millennium disposa d'un mòdul molt desenvolupat per a la gestió del préstec. Permet fer avisos abans d'exhaurir el termini del préstec i de fer renovacions i reclamacions d'una manera més àgil.

10.5. Informació de caràcter intern

Manual Millennium:

Recursos tècnics\SAIOD\Formularis\Normativa préstec personal

Concrecions de préstec

Política de reclamacions

FORMACIÓ D'USUARIS I SESSIONS DE DOCÈNCIA

11. Formació d'usuaris

11.1. General

L'objectiu de les sessions és donar a conèixer les eines fonamentals de recerca per localitzar aquella informació que els usuaris necessitin per a la seva investigació. D'acord amb les necessitats dels usuaris les sessions s'ofereixen a nivell general o especialitzat.

Les sessions de formació generals estan dirigides a:

- Investigadors i públic en general, interessats a aprofundir el seu coneixement en el maneig de les eines de recerca.
- Usuaris que accedeixen a la Biblioteca de Catalunya per primera vegada.

Les sessions són teòriques amb demostracions pràctiques.
Els assistents poden sol·licitar la Guia de la BC.

11.2. Personal

Les sessions són a càrrec del personal bibliotecari del Servei d'Accés i Obtenció de Documents.

11.3. Continguts

1. Història, missió i fons de la Biblioteca de Catalunya
2. Els recursos de consulta de la BC: el web i el catàleg de la Biblioteca de Catalunya
3. Funcionament de les sales de consulta i els serveis bàsics: accés, informació, petició electrònica de documents, consulta i reproducció. Col·lecció de lliure accés.
4. Serveis a la BC: wifi, préstec de portàtils, préstec personal, préstec interbibliotecari, préstec per exposicions, visites, ...
7. En acabar, s'ensenyen els diferents espais i es responen les consultes formulades pels usuaris

11.4. Forma d'inscripció, horari i lloc

La inscripció és gratuïta i es pot formalitzar al taulell d'accés de forma presencial, per telèfon o per correu electrònic: carnets@bnc.cat

El dia assignat a la formació és els dimecres: a les 12.00 i a les 18.00 h

Durada: 50-60 minuts (es poden demanar sessions més breus)

No es fan sessions durant els mesos de juliol i agost, ni en els períodes de Nadal i de Setmana Santa.

Les sessions tenen lloc a la mateixa seu de la BC. El punt de trobada és el taulell d'accés de la sala general de la Biblioteca de Catalunya.

11.5. Docència i visites a la BC

La Biblioteca de Catalunya prepara visites especials per als alumnes universitaris o d'escoles superiors a petició del professor.

Tota la informació sobre aquesta activitat està disponible al web:

<http://www.bnc.cat/serveis/formacio.php>

La BC també fa visites per al públic general i als escolars. Per als alumnes de treball de recerca es fa una sessió preparatòria sobre com cercar informació a la BC.

Les sessions per als grups universitaris generen tasques de gestió (organització de calendari, espais, proposta i selecció de documents, cerca i preparació dels documents i persona que farà la visita). Així també com elaboració de presentacions institucionals i la seva actualització.

La BC ofereix també la possibilitat als professors de fer la classe a la BC en una sala especial amb material escollit d'acord amb els continguts curriculars i amb l'acord del professor.



MANTENIMENT DE LA COL·LECCIÓ DE LLIURE ACCÉS

12.1. Normativa

La col·lecció de lliure accés es desenvolupa d'acord amb les funcions encomanades a la Biblioteca de Catalunya, per la Llei 4/1993 del Sistema Biblioteca de Catalunya.

12.2. Objectiu

Oferir una col·lecció de lliure accés que sigui útil per la recerca de les humanitats, principalment de l'àmbit de Catalunya i de la llengua catalana.

12.3. Paràmetres

L'espai físic disponible pot encabir fins a 20.000 volums d'obres de referència de lliure accés. Els recursos econòmics poden variar en funció dels pressupostos i recursos generals de la BC. En els darrers anys per adquirir obres monogràfiques s'ha disposat de 18.000 euros a l'any, que varien en funció dels pressupostos anuals.

El personal dedicat a la política de selecció i esporgada del fons són la cap del Servei i la cap de Referència. Els treballs derivats del procés del fons es distribueix entre els bibliotecaris i els auxiliars de biblioteca.

L'any 2008 es va presentar una comunicació molt detallada que descriu la Política de Desenvolupament de la Col·lecció de Lliure Accés de la Biblioteca de Catalunya i que continua essent vigent:

http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_111.pdf

12.4. Desiderates

Les propostes d'adquisició de fons poden provenir -a més del personal del Servei- dels caps d'unitat, secció, servei, personal expert de la BC, investigadors de la BC i usuaris en general.

Les desiderates es tramiten al Servei d'Adquisicions utilitzant el mòdul de seguiment d'adquisicions a través de la web:

https://cataleg.bnc.cat/patroninfo~S13*cat/0/redirect=/acquire*cat

Des de SAIOD es porta un control de tot el que es demana per poder fer-ne el seguiment a final d'any.

12.5. Procediment d'incorporació al fons

Els documents sol·licitats arriben a les sales de lectura registrats i catalogats. Des de sala cal procedir a:

- incorporar el dispositiu de seguretat
- assignar el topogràfic de la sala
- introduir els canvis al programa Millennium
- introduir el registre al llistat de sales de consulta
- fer els canvis oportuns quan el nou volum impliqui treure'n un altre per enviar-lo als magatzems.
- Fer les etiquetes identificatives
- Posar-lo al prestatge de novetats i ubicar-lo definitivament al seu lloc passat el temps d'exposició (dos mesos).

Per a aquest procés hi ha un protocol més detallat de caràcter intern.

12.6. Revisió anual dels documents de lliure accés

Un cop a l'any com a mínim es procedeix a fer la revisió de tots els volums de les sales de lectura per constatar que estan al seu lloc i en bon estat. Periòdicament es revisa l'àrea de diccionaris perquè s'utilitza molt i queda més desendreçada.

Aquesta tasca es duta a terme pels administratius a la sala general i per les bibliotecàries a la sala de reserva.

La revisió actualment es fa in situ, imprimint els llistats de documents i prenent nota de totes les incidències que es puguin trobar. Un cop donada per acabada la revisió cal fer l'informe de la revisió anual, especificant totes les incidències no resoltes (llibres perduts...).

La carpeta que descriu en detall totes aquestes tasques és accessible des de l'espai comú de treball destinat a SAIOD.

12.7. Control dels expositors de revistes i documents seriatos

De totes les publicacions periòdiques exposades a les sales de consulta se'n porta un control d'arribada, i també de publicacions oficials rebudes en formats com les microfiches o els CD.

Aquest control el duen a terme els administratius. I periòdicament (cada sis mesos) s'envien a enquadrar les revistes de l'expositor.

12.8 Enquadernació dels documents de sala

Al llarg de l'any dues bibliotecàries (una a sala general i una a sala de reserva) revisen l'estat dels documents i l'envien en diferents trameses al taller d'enquadernació per tal de fer les actuacions que siguin necessàries. Els llibres de les sales són molt utilitzats i es fan malbé físicament. Cada any s'enquadernen de nou cap a cent llibres o més.