



ANUNCI D'APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES DE BADALONA

En data 28 de novembre de 2017, el Ple de l'Ajuntament va aprovar la Carta de Serveis de la Xarxa de Biblioteques de Badalona, i en execució dels seus acords, es procedeix a la seva publicació íntegra, als efectes oportuns.

CARTA DE SERVEIS BIBLIOTEQUES DE BADALONA. XARXA MUNICIPAL

L'Administració Pública té com a repte satisfer les necessitats dels ciutadans, creant i prestant serveis amb criteris de eficàcia i eficiència. Situar la prestació de serveis des d'una òptica de qualitat, d'acord als criteris de l'OCDE, permet una administració accessible, comprensible, amb participació ciutadana i que respongui a les necessitats del ciutadà. Les cartes de serveis són un dels instruments d'aquesta gestió en el sentit que determinen l'estatut dels usuaris del servei públic, en aquest cas, els de les biblioteques de Badalona, establint els seus drets i les seves obligacions.

La carta de serveis, fixa, a més a més, uns estàndards de qualitat, que són avaluables, per tal de poder mesurar el nivell de satisfacció dels usuaris. Aquest és el camí de la millora en la prestació dels serveis que s'endega amb aquesta carta, fent realitat la previsió de la Disposició Addicional Primera del Reglament d'Ús de la Xarxa Municipal de Biblioteques de Badalona.

Qui [som] i on som? Biblioteca Can Casacuberta

Mossèn Anton Romeu, 40-48
T.93 464 34 00
b.badalona.cc@diba.cat
Bus: B1, B3, B4, B5, B7, B26, B29
Metro: L2 (Pompeu Fabra), Renfe

Biblioteca Llefià- Xavier Soto

Planeta Mart, 2-10
T.93 383 29 70
b.badalona.lle@diba.cat
Bus: B3, B5
Metro: L10 (Llefià)



Biblioteca Lloreda

Av. Catalunya, 56-62
T.93 3873175
b.badalona.llo@diba.cat
Bus: B1, B5, B17, B19, B24, B27

Biblioteca Sant Roc

Av. Congrés Eucarístic, s/n
T.93 460 12 57
b.badalona.sr@diba.cat
Bus: B3, B25, B26, B30
Metro: L2 (Sant Roc)
Trambesòs: Sant Roc

Biblioteca Pomar

Av. Primer de Maig, s/n
T. 93 395 35 07
b.badalona.p@diba.cat
Bus: B3, B4, B7, B25

Biblioteca Canyadó i Casagemes-Joan Argenté

Jacinto Benavente, 3
T. 93 461 47 89
b.badalona.ca@diba.cat
Bus: B4, B7, B29, B30

Missió

Les Biblioteques de Badalona són un servei públic municipal obert a tots els ciutadans, que ofereix l'accés a la informació i a la cultura, i fomenta l'ús de les noves tecnologies, possibilitant la cohesió social i el desenvolupament personal en igualtat d'oportunitats.

Visió

Volem avançar en el creixement i millora de la Xarxa Municipal de Biblioteques de Badalona, creant nous serveis específics i de qualitat que s'avancin a les demandes de la població per tal de ser un dels referents culturals més proper pel ciutadà.

Què oferim? Els nostres compromisos i indicadors

+ Servei d'informació i referència: informació local, consulta i obtenció de documents

Assessorament sobre com i on trobar la informació necessària; assistència en l'ús de les eines d'accés a la informació; accés en línia a les fonts d'informació electrònica; edició de material de contingut local i/o d'interès sectorial específic; localització de documents i la seva posterior obtenció.



Compromís de resposta a les sol·licituds d'informació i recerca bibliogràfica especialitzada en un termini màxim de 2 dies, exclosos dissabtes i festius.

Indicador

- *Percentatge de consultes ateses en el termini de 2 dies*

+ Servei de préstec

Possibilitat de treure els documents de la biblioteca: préstec in situ de documents de la biblioteca, préstec interbibliotecari i servei de préstec a institucions.

Compromís de lliurament de documents de Badalona en 8 dies naturals, exclosos els períodes vacacionals escolars de Setmana santa i Nadal i el mes d'agost

Indicador

- *Percentatge de lliuraments realitzats en termini*

+ Serveis de promoció de la lectura i d'extensió cultural

Organització d'activitats orientades a potenciar l'ús de la biblioteca i a fomentar l'interès per la lectura en els adults i els infants.

Compromís d'oferir activitats culturals adreçades als infants com a mínim una vegada a la setmana en alguna biblioteca del municipi, exclosos els períodes de vacances escolars de Setmana Santa i Nadal, i els mesos de juliol i agost

Indicadors

- *Percentatge de setmanes amb una activitat o més infantils programades*

+ Serveis a l'escola

Assessorament en l'organització de la biblioteca escolar i l'organització conjunta d'activitats.



Compromís de que un 25% o més dels escolars de Primària d'escoles del municipi visitin alguna biblioteca de la Xarxa Municipal

Indicadors

- *Percentatge d'escolars de primària que han realitzat una visita a alguna biblioteca del municipi*

CAL CALCULAR:

- *Percentatge entre el nombre de visitants escolars i el nombre total d'escolars del municipi*

+ Serveis especials

Adreçats a satisfer les necessitats de les persones que per raons diverses no poden usar els serveis convencionals de la biblioteca:

- préstec a domicili
- llibres en altres suports o grafies per a persones amb dificultats visuals

Compromís de satisfer totes les demandes de préstec a domicili per persones que no puguin assistir a la biblioteca en menys de 48 hores

Indicador

- *Percentatge de demandes de préstec a domicili satisfetes en menys de 48 hores.*

Compromís de disposar, almenys, d'un 3% del fons total de les biblioteques de Badalona en suports per a persones amb dificultats lectores.

Indicador

- *Percentatge del fons total de les biblioteques de Badalona destinat a persones amb dificultats lectores.*

+ Difusió dels serveis

Les biblioteques públiques han de fer accions per donar a conèixer els seus serveis i les activitats que s'hi realitzen.



Compromís de realitzar i posar a disposició dels ciutadans de Badalona de manera física o virtual almenys 9 guies de lectura a l'any sobre temes d'actualitat i d'interès.

Indicador

- *Nombre de guies de lectura realitzades durant l'any*

Compromís d'incloure totes les activitats realitzades a les biblioteques en l'agenda de les biblioteques disponible a la web de l'Ajuntament i de la Xarxa de Biblioteques

Indicador

- *Percentatge d'activitats realitzades a les biblioteques que han estat informades a l'agenda de biblioteques*
- *Recull estadístic del web de biblioteques*

Drets i deures de les persones usuàries:

Drets:

- Consultar els ordinadors del catàleg i/o demanar ajuda al personal de les biblioteques.
- Accedir lliurement als documents excepte a algunes obres que cal demanar al personal de la biblioteca.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal de les biblioteques.
- Sol·licitar informació sobre el fons, el funcionament i el Reglament de biblioteques.
- Que es tinguin en compte les seves peticions pel que fa a l'ampliació i renovació del fons i a la política d'adquisicions.
- Tenir a la vista la informació dels horaris d'atenció al públic i dels serveis amb horaris restringits, així com la informació puntual de les activitats
- Formular queixes i suggeriments pel que fa al funcionament de les biblioteques i al programa d'activitats.

Deures:

- Respectar els béns mobles i immobles de les biblioteques, el personal responsable i la resta d'usuaris. També a fer un ús responsable i correcte dels espais de la biblioteca.
- Mantenir una actitud correcta i accedir als espais de manera que es pugui contrastar la seva identificació com a usuari de la biblioteca. Mantenir-se vestit i calçat i en condicions d'higiene i sanitat d'acord als estàndards socials.
- Romandre en silenci i, si cal, parlar en veu baixa. Desconnectar els telèfons mòbils o posar-los en silenci.



- Deixar els documents, en acabar la seva consulta, en els llocs destinats a aquesta finalitat.
- Identificar-se a requeriment del personal de les biblioteques.
- Comunicar qualsevol canvi en les seves dades, així com la pèrdua o sostracció del carnet.
- Complir el Reglament de les biblioteques i dels seus serveis
- Es podrà treballar en grup en els equipaments que disposin d'espais destinats a aquesta finalitat.

Comunicació i participació

Les sol·licituds, felicitacions, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la Xarxa Municipal de Biblioteques, poden formular-se i presentar-se a través de:

- Correu electrònic: badabiblios@gmail.cat
- A les bústies de suggeriments de les biblioteques que en disposin
- A les oficines de registre de l'Ajuntament
- A la web corporativa: consensus

Es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils

Normativa reguladora

GARANTIES DELS DRETS DELS USUARIS I DEL PERSONAL AL SERVEI DE L'ADMINISTRACIÓ. Article núm. 6 del Reglament (2)

El personal al servei de la Xarxa de Biblioteques de Badalona té la condició d'autoritat, i segons diu l'article 551 del Codi Penal. *Els atemptats que s'escometin contra l'autoritat s'han de castigar amb les penes de presó de dos a quatre anys i multa de tres a sis mesos, i de presó d'un a tres anys en els altres casos.*

El personal de la Xarxa de Biblioteques té potestat per advertir els usuaris que cal cessar qualsevol activitat o comportament que contravingui aquest Reglament, així com expulsar-lo de la biblioteca si persisteix en la seva actitud i demanar l'assistència dels membres de les forces i cossos de seguretat.

El Secretari

Isidre Martí Sardà
Badalona, 28 de desembre de 2017