

CARTA DE SERVEIS

SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE LLAGOSTERA

La Carta de Serveis s'adreça a qualsevol ciutadà, organització o professional que vulgui conèixer quins són els nostres serveis i de quina manera els oferim.

Pretén ser un instrument de comunicació i un exercici de transparència i compromís cap a la ciutadania.

PRESENTACIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

La Biblioteca Julià Cutiller va ser inaugurada el 28 de novembre de 1982 i durant 29 anys va estar ubicada a la Casa de es Vídues, edifici qualificat com a Monument Històric-Artístic. Des de juliol de 2011 la Biblioteca està situada als baixos del Centre Cultural Can Roig. L'equipament està dedicat a Julià Cutiller, que va ser mestre a Llagostera des de 1919-1920 fins l'any 1934. És un servei municipal que pertany.

La Biblioteca Julià Cutiller és un servei municipal que pertany al Sistema de Lectura Pública de Catalunya. Com a servei de biblioteca pública del municipi, s'ofereix per a satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir els usuaris i usuàries, proporcionant-los alhora les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural.

La Biblioteca Julià Cutiller forma part del Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona.

Aquest servei s'encarrega de fomentar el gust per la lectura i pretén donar suport a les necessitats de formació i lleure a través dels següents mecanismes:

- Proporcionant accés a la cultura, la informació i l'oci, sense distincions d'edat, situació social, origen, nivell de formació, persones amb discapacitat, etc...
- Desenvolupant serveis orientats al foment de la lectura
- Actualitzant el conjunt del fons documental i de recursos d'informació en qualsevol suport que la biblioteca posa a disposició de les persones usuàries de manera física, o bé facilitant-los l'accés a recursos electrònics en línia.
- Contribuint a la formació al llarg de la vida.
- Participant a la revolució TIC: possibilitant l'accés a la ciutadania a la tecnologia amb els serveis bibliotecaris.
- Afavorint la participació ciutadana: esdevenint un espai de trobada, expressió i debat.
- Donant suport tant a la formació individual i la formació autodidacta com a la formació acadèmica en tots els nivells
- Donant oportunitats per al desenvolupament personal i creatiu
- Estimulant la imaginació i la creativitat dels infants i joves
- Fomentant el coneixement del llegat cultural, la valoració de les arts, els descobriments científics i les innovacions
- Facilitant l'accés a les expressions culturals de totes les manifestacions artístiques
- Encoratjant el diàleg intercultural i afavorir la diversitat cultural



CONTINGUTS DE LA CARTA

1. DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI
2. CARTERA DE SERVEIS
3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ
4. NORMATIVA REGULADORA ESPECÍFICA
5. COMPROMISOS DE QUALITAT
6. INDICADORS

DADES IDENTIFICATIVES DEL SERVEI

Nom del servei	Biblioteca Julià Cutiller
Adscripció dins de l'organigrama municipal	Àrea de Cultura
Responsables del servei	Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Llagostera
Adreça	C/Lleó I, 2 - 17240 Llagostera
Horari	De dilluns a divendres: de 16h a 20h Dilluns, dimarts i dijous: de 10h a 13:30h Dissabte de 10h a 13h (Tancat del 15 de juny a 15 de setembre) *Qualsevol modificació serà actualitzada als webs corresponents
Telèfon	972 83 00 08
Web / adreça electrònica	https://www.bibgirona.cat/biblioteca/llagostera Bústia de correu: biblioteca@llagostera.cat Facebook Instagram
Personal	2 tècnics-auxiliars de biblioteca i 1 directora-bibliotecària
Director/-a	Begoña Álvarez Cañadas

SERVEIS QUE OFERIM

Línia de servei 1

INFORMACIÓ I REFERÈNCIA

EN QUÈ CONSISTEIX

El personal de la biblioteca assessora i proporciona suport en l'ús dels serveis, en l'organització i localització del fons, en l'ús del catàleg i sobre on i com cercar informació de valor. Entre d'altres recursos, us podem ensenyar a utilitzar el catàleg col·lectiu o altres fonts d'informació d'utilitat i eines de cerca documental i bibliogràfica.

També oferim informació i assessorament sobre qualsevol altra necessitat informativa, formativa i cultural.

A QUI ES DIRIGEIX

Tota la ciutadania

MECANISME D'ACCÉS

Presencialment a la biblioteca

Telèfon : 972 83 00 08

Correu electrònic: biblioteca@llagostera.cat

Línia de servei 2

PRÉSTEC

EN QUÈ CONSISTEIX

La biblioteca ofereix el servei gratuït de préstec que permet a les persones usuàries endur-se a casa:

- fins a 15 llibres
- 5 revistes, 5 CD i 5 DVD
- durant 30 dies
- prorrogable fins a tres vegades més, sempre que el document no tingui cap reserva prèvia ni hagi expirat la data de devolució

En cas de retornar els documents amb retard, el sistema informàtic aplica automàticament una penalització d'1 punt per document i dia de retard a partir de la data de venciment del préstec.

Per cada 90 punts de penalització acumulats s'aplicarà una exclusió temporal de 15 dies del servei de préstec a totes les biblioteques públiques.

A QUI ES DIRIGEIX

Persones que disposin de carnet de biblioteca pública

MECANISME D'ACCÉS

La sol·licitud o reserva es pot realitzar personalment a la biblioteca o a través de mitjans telemàtics, tot i que la recollida del material s'ha de fer presencialment.

Per accedir a aquest servei només es necessita disposar d'un carnet de biblioteca pública.

Línia de servei 3

PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI

EN QUÈ CONSISTEIX

La biblioteca facilita l'accés a part del fons del Sistema de Lectura Pública de Catalunya per mitjà del préstec interbibliotecari gratuït.

Les persones usuàries que vulguin participar del servei hauran de tenir el carnet de la seva biblioteca pública en vigor, lliure de restriccions o sancions.

Es poden realitzar fins a 7 reserves i 3 renovacions.

A QUI ES DIRIGEIX

Persones que disposin de carnet de biblioteca pública

MECANISME D'ACCÉS

La sol·licitud es pot realitzar personalment a la biblioteca o a través de mitjans telemàtics, tot i que la recollida del material s'ha de fer presencialment.

Línia de servei 4

PRÉSTEC A ENTITATS I CENTRES D'ENSENYAMENT

EN QUÈ CONSISTEIX

La biblioteca ofereix un carnet d'entitat a aquelles que així ho sol·licitin per tal que disposin temporalment de fons relacionats amb les seves activitats, fins o serveis. En cap cas es pot utilitzar el servei de préstec a entitats per a un profit personal.

El carnet el sol·licita el o la responsable de l'entitat personalment a la biblioteca, i ha de facilitar les seves dades personals i les de l'entitat.

A QUI ES DIRIGEIX

Persona responsable de l'entitat/centre d'ensenyament

MECANISME D'ACCÉS

La sol·licitud es pot realitzar personalment a la biblioteca o a través de mitjans telemàtics. El material serà recollit per personal responsable de l'entitat a les instal·lacions de la biblioteca o es pactarà dia i hora i el personal de la biblioteca el portarà a la seu de l'entitat/centre d'ensenyament.

EN QUÈ CONSISTEIX

El servei de préstec a domicili permet rebre documents de la biblioteca al domicili de les persones amb problemes de mobilitat (temporal o permanent). Els usuaris d'aquest servei s'han de posar en contacte amb la biblioteca per tal de demanar els documents que vulguin. El personal de la biblioteca selecciona els documents, els porta al domicili de l'usuari i els retorna a la biblioteca en hores convingudes.

A QUI ES DIRIGEIX

Persones que disposin de carnet de biblioteca pública i es trobin en alguna de les situacions de vulnerabilitat i/o problemes de mobilitat descrites anteriorment.

MECANISME D'ACCÉS

Les persones que necessitin fer ús d'aquest servei s'han de posar en contacte amb el personal de la biblioteca per sol·licitar els documents que vulguin (llibres, revistes, CDs, DVDs.). Un cop aquest l'hagi seleccionat, el portarà al domicili de l'usuari/-ària en l'hora convinguda. Es seguirà el mateix procediment per realitzar la recollida i retorn del material a la biblioteca.

EN QUÈ CONSISTEIX

La Biblioteca impulsa i organitza tot un seguit d'activitats culturals que tenen com a grans objectius a assolir la dinamització del seu fons i la promoció de la lectura dins i fora del seu edifici:

- Sessions de Club de lectura (adults i infants)
- Trobades amb autors/-es i presentacions de llibres
- Hores del conte
- Tallers familiars i infantils
- Laboratoris de lectura
- Visites escolars

A QUI ES DIRIGEIX

Aquestes activitats generalment són gratuïtes i de lliure accés. Pot ser necessari limitar l'accés en cas d'estar dirigides a un grup d'edat determinat o per limitació de capacitat (ex. Sessions de contes per a nadons, entre d'altres). En aquest darrer cas, es requerirà realitzar inscripció prèvia a través els mecanismes indicats en cada cas.

MECANISME D'ACCÉS

En aquells casos en que sigui requerit, caldrà inscripció a les activitats de manera presencial o telemàtica

EN QUE CONSISTEIX

Un dels eixos d'impacte de les biblioteques públiques és l'eix cultural, que es concreta en totes les activitats i accions orientades a treballar per:

- El foment de l'hàbit i competència lectora
- L'accés universal al coneixement i a la lectura
- La preservació i difusió de la memòria cultural local
- El progrés cultural i artístic local

A QUI ES DIRIGEIX

Tota la ciutadania

MECANISME D'ACCÉS

Exposicions: visites gratuïtes dins de l'horari d'obertura de la biblioteca

Activitats i tallers: Consultar informació específica per a cada activitat al web de la Biblioteca

EN QUÈ CONSISTEIX

La biblioteca democratitza l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació, posant a disposició de tota la ciutadania, de manera lliure i gratuïta, els següents recursos:

- Ús i reserva d'ordinadors i accés a Internet i ofimàtica
- Connexió Wi-Fi
- Formacions d'alfabetització digital bàsica

A QUI ES DIRIGEIX

Tota la ciutadania

MECANISME D'ACCÉS

- Per a l'ús dels ordinadors i accés a Internet i ofimàtica i wi-fi: és necessari donar-se d'alta al servei. Es pot fer al taulell de préstec presentant un document d'identificació personal. Els usuaris menors de 14 anys necessiten una autorització paterna per a l'ús autònom d'aquest servei.
- Per accedir al wi-fi cal disposar d'un ordinador portàtil o de qualsevol altre dispositiu mòbil, correctament configurat per poder accedir a la xarxa sense fil.
- Les formacions TIC requereixen d'inscripció prèvia

MECANISME DE COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA EN LA MILLORA DEL SERVEI

Volem millorar: mecanismes i canals per recollir suggeriments, queixes i reclamacions – Instruments de participació ciutadana

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del tràmit *Queixes, suggeriments i propostes*, disponible des de la plataforma E-TRAM

També podeu realitzar el tràmit a través dels següents mitjans:

- Presencialment a la Biblioteca o a l'oficina municipal del Servei d'atenció Ciutadana (SAC)
- Per correu electrònic: biblioteca@llagostera.cat ; sac@llagostera.cat
- Per telèfon: 972 83 00 08
- Opinions a través de les xarxes socials del servei o de l'Ajuntament de Llagostera

DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets de l'usuari

Els usuaris tenen dret a rebre suport del personal bibliotecari respecte l'ús dels serveis de la Biblioteca i les tècniques de recerca de fons, a expressar suggeriments i queixes, així com a rebre informació sobre els serveis, el fons i les activitats de la Biblioteca.

Compromís de l'usuari

Per poder fer ús de la Biblioteca en les millors condicions:

- Es respectaran els altres usuaris, el personal del centre, el fons i els béns de la Biblioteca.
- La Biblioteca declina tota responsabilitat sobre els béns personals dels usuaris.
- Es mantindrà una actitud correcta i es romandrà en silenci.
- Els usuaris s'hauran d'abstenir de:
 - Menjar, beure, fumar o entrar animals a la Biblioteca
 - Escriure o fer senyals en cap document
 - Reservar punts de lectura
 - Malmetre o maltractar qualsevol dels béns mobles o immobles que integren el conjunt de la Biblioteca
 - Canviar de lloc el mobiliari i els equipaments.
 - Realitzar activitats que puguin molestar els altres usuaris o entorpir el funcionament normal del centre

- Connectar els telèfons mòbils sense mode silenciats i contestar les trucades dins les instal·lacions
- Fer treballs amb la utilització de cartolines, cola, tisores, etc..
- Complir la normativa de la Biblioteca i dels seus serveis.

NORMATIVA REGULADORA ESPECÍFICA

- [La Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya defineix, estructura i organitza el sistema de Lectura Pública de Catalunya](#)
- [Estàndards de Biblioteca Pública](#)
- [Mapa de Lectura Pública de Catalunya](#)

COMPROMISOS DEL SERVEI

- Prestar una atenció a l'usuari amable, rigurosa i eficient.
- Resposta a demandes d'informació i coneixement en un termini màxim de 30 minuts si la informació està a la biblioteca i en 7 dies si cal una recerca més complexa o es troba en una altra biblioteca.
- Atendre totes les demandes via correu electrònic, telefònica o presencialment de la renovació d'un préstec sempre que no hi hagi una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.
- Facilitar els serveis en línia de: sol·licitud del carnet d'usuari, renovacions dels préstecs (sempre que no hi hagi una reserva), reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques...
- Proporcionar un document sol·licitat per préstec interbibliotecari en un termini no superior a 15 dies.
- Atendre dels demandes d'adquisició de documents sempre que s'ajustin a la política de gestió de fons de la biblioteca.
- Oferir mensualment informació de les adquisicions de fons a través del full informatiu de la biblioteca i de la web.
- Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.
- Oferir mensualment a la web informació actualitzada de les activitats que organitzem i mitjançant butlletí de correu electrònic a aquells qui ho sol·licitin.
- Mantenir les dades personals dels usuaris amb l'adequada privacitat i utilitzar només per a finalitats i necessitats pròpies de la biblioteca
- Respondre a les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

INDICADORS

- Nombre d'usuaris de la biblioteca (nombre de visitants i nombre de carnets anuals)
- Nombre de préstecs realitzats (locals i interbibliotecaris)
- Nombre de tallers, activitats i cursos realitzats (segons tipologia)
- Nombre d'assistents a les activitats (segons segments de població)

Data d'elaboració de la carta de servei: març 2017

Data d'actualització: febrer 2021

Persona responsable de l'actualització: Begoña Álvarez (directora)