

# CARTA DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS BIBLIOTECA



Som un servei que vol garantir l'accés a la cultura, la informació i el coneixement a tota la ciutadania, posant a la seva disposició un fons adequat que doni resposta a les seves necessitats i interessos informatius, formatius i d'oci. La Biblioteca està oberta a tothom i és un lloc de trobada per a totes les persones de qualsevol edat.

## ON SOM I COM CONTACTAR AMB NOSALTRES:

Biblioteca Ramon Fernández Jurado  
Carrer Bisbe Urquinaona, 19-21  
08860 - Castelldefels  
Telèfon: 93 636.96.97

## Horari d'hivern (de setembre a juny):

- Dilluns de 16.00 a 20.30 h
- Dimarts i dijous de 9.30 a 14.00 i de 16.00 a 20.30 h
- Dimecres i divendres de 9.30 a 20.30 h
- Dissabtes de 9.30 a 15.00 h

## Horari d'estiu (del 22 de juny al 12 de setembre) i Nadal:

- Dilluns i dimecres de 16.00 a 21.00 h
- Dimarts i dijous de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 21.00 h
- Divendres de 10.00 a 15.00 h

**Responsable polític:** Jordi Maresma

**Responsable tècnic:** Marta Granel Dalmau

## Adreça electrònica:

b.castelldefels@diba.cat - biblioteca@castelldefels.org

## Pàgines web:

- [www.bibliotecarfjcastelldefels.org](http://www.bibliotecarfjcastelldefels.org)
- Biblioteques de la Diputació de Barcelona: [bibliotecavirtual.diba.cat](http://bibliotecavirtual.diba.cat)

**Facebook:** <https://www.facebook.com/BibliotecaRFJCastelldefels>

**Twitter:** [twitter.com/bcastelldefelsr](https://twitter.com/bcastelldefelsr)

## Serveis que us oferim:

- Un espai agradable i còmode per a consultar un fons seleccionat de llibres, premsa diària i revistes, CD, DVD i altres formats.
- Servei d'informació i referència per atendre les peticions d'informació, que s'ofereix a través dels fons propis, de fons externs d'altres biblioteques, d'altres catàlegs, de recursos electrònics i d'altres fonts d'informació.
- Carnet gratuït (necessari per utilitzar alguns serveis). Aquest carnet és vàlid per a totes les biblioteques públiques municipals de la Xarxa de la Diputació de Barcelona. El carnet és personal i intransferible per els usos de préstec, internet i Wi-Fi.
- Servei de préstec que permet endur-se documents fora del local, durant un temps determinat i de manera gratuïta. Es poden tenir en préstec simultàniament fins a un màxim de **30 documents**: 15 documents en format paper (llibres i revistes) i 15 documents en altres formats: DVDs, CDs o CD-ROM (d'aquests 15 documents, es pot tenir en préstec un màxim de 6 DVDs) durant **30 dies**. Vegeu més informació a la guia adjunta de la biblioteca.
- Avisos per correu electrònic: l'avís de cortesia 5 dies abans de la finalització del període de préstec, l'avís de reserva disponible i els avisos de reclamació.
- Servei de préstec interbibliotecari
- Internet i ofimàtica, impressions i gravacions.
- Fotocopiadora d'autoservei.
- Xarxa Wi-Fi.

- Consulta al catàleg, al fons propi o a altres fons externs.
- Consulta de bases de dades electròniques a través dels catàlegs de la Biblioteca.
- Serveis a les escoles i entitats.
- Espais de suport per a l'estudi i/o treball en grup.
- Programació d'activitats culturals
- Biblioteca a la platja: durant els mesos de juliol i agost, amb servei de préstec i activitats culturals de foment de la lectura.

## A què ens comprometem:

### COMPROMISOS AMB LA CIUTADANIA

- A mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.
- A facilitar l'alfabetització digital.
- A fomentar la cultura a través d'una programació estable d'activitats culturals.
- A fomentar l'ús de la Biblioteca dins de la comunitat escolar oferint, al llarg del curs escolar, visites de formació a l'alumnat de totes les escoles i instituts del municipi.
- A facilitar els serveis en línia de sol·licitud del carnet d'usuari, renovacions dels préstecs, accés a les dades personals, possibilitat de fer reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques...
- A redactar un pla estratègic i un pla d'acció anual on es marquin els objectius de la biblioteca.

### COM MASUREM EL COMPLIMENT DELS NOSTRES COMPROMISOS

- Nombre d'usuaris o usuàries connectats als punts d'informàtica (mensual).
- Índex de renovació del fons (relació percentual entre els documents nous i el fons total) (anual).
- Mitjana del nombre de visitants/dia (anual).
- Nombre d'activitats i participants (mensual).
- Despesa per habitant (anual) i despesa per visitant (anual).
- Relació percentual entre el nombre de visitants escolars i el nombre total d'escolars al municipi (anual).
- Nivell de satisfacció dels usuaris/es (resultats d'enquestes que es realitzen cada dos anys).
- Número de visites al web (mensual).
- Nombre de documents / habitant (anual).
- Nombre d'usuaris o usuàries connectats en Wi-Fi (mensual).
- Nombre d'objectius assolits del pla d'actuació (anual).
- Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual).
- Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).

## Informació complementària:

### DRETS GENERALS DE LA CIUTADANIA

- Accedir i obtenir informació actual, veraç i eficaç, d'una forma àgil de tot allò que us pugui interessar o afectar dels diferents serveis municipals.
- Presentar una queixa o reclamació per l'omissió de tràmits o per l'endarreriment injustificat en els procediments administratius en què sigueu part interessada i, en general, per qualsevol manca d'atenció o anomalia en el funcionament dels serveis.
- Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 15 dies naturals.
- Exigir la confidencialitat absoluta de les vostres dades personals.
- Aportar suggeriments, idees, comentaris i queixes.

Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic, a través de les nostres oficines o de la web: [www.castelldefels.org/suggeriments](http://www.castelldefels.org/suggeriments)  
Agraïrem totes les vostres aportacions. Per a nosaltres sempre constituiran una oportunitat de millora. En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.