

Carta de serveis

Biblioteca Comarcal Jaume Vila

La Biblioteca Jaume Vila és un servei públic adreçat a despertar noves curiositats, afavorir la trobada entre les persones, siguin qui siguin i vinguin d'on vinguin, i satisfer les seves necessitats informatives, formatives i de lleure.

la nostra missió

Fons

Oferim, de forma lliure i gratuïta, un servei de consulta i préstec del nostre fons, tant de llibres com de materials audiovisuals, jocs i revistes sobre diversos temes. A les prestatgeries, hi trobareu tota mena de llibres per a petits i grans. A la secció d'audiovisuals, enregistraments sonors dels més diversos estils i audiovisuals culturals i divulgatius. Tots aquests documents els podeu consultar a la mateixa Biblioteca o bé us els podeu emportar en préstec.

També podeu consultar altres recursos d'informació utilitzant els serveis d'Accés a Internet i el servei BiblioDigital, a través del qual teniu accés a préstec de llibres electrònics, audiollibres i revistes i més de 2.000 títols de pel·lícules, curtmetratges i documentals.

La gestió d'aquest fons es realitza d'acord amb les nostres polítiques d'esporgada i de selecció i adquisició de la col·lecció, en les quals donem prioritat a les compres en llibreries locals.

Serveis

Els serveis que oferim són els següents:

- **Préstec:** aquest servei us permet endur-vos a casa un determinat nombre de documents durant un període de temps limitat. Per a fer-ne ús, necessiteu el *Carnet d'usuari*, que és gratuït.
- **Préstec interbibliotecari:** Si no tenim el document que busques, te'l demanem en préstec a altres biblioteques públiques i institucions.
- **Préstec a entitats:** l'objectiu del servei és oferir materials de qualitat, adaptats a les necessitats específiques de cada moment recolzant l'activitat d'entitats, associacions i centres educatius de Mollerussa i del Pla d'Urgell. Oferim el préstec temporal de lots de llibres i altres materials sobre un centre d'interès determinat o temàtica concreta. Si hi esteu interessats només necessiteu el *Carnet d'entitat*.
- **Servei d'informació i referència:** tot el personal us orientarem sobre el fons documental i els serveis que oferim a la biblioteca. També atenem consultes documentals i realitzem cerques bibliogràfiques.
- **Accés a internet des dels ordinadors d'ús públic i cobertura WiFi gratuïta.** Només cal que ens sol·licitis les credencials. També oferim punts de corrent elèctrica per carregar els aparells quan ho necessitis.
- **Consulta de recursos electrònics:** amb el carnet de biblioteca podeu consultar els recursos electrònics i bases de dades en línia contractats des del Servei de Biblioteques des de casa vostra.
- **Espai dels petits lectors:** espai dedicat als infants fins els 6 anys. És el primer contacte de l'infant amb els llibres acompanyats pels pares. S'hi troben llibres de diverses formes, textures, colors, sons...
- **Biblioteca infantil:** oferim als més petits de 12 anys una biblioteca a la seva mida. Hi trobareu un espai amb llibres, revistes, documents electrònics, audiovisuals, jocs ... adaptats a aquestes edats.
- **Formació d'usuaris:** organitzem visites a grups per conèixer el funcionament de la biblioteca, els seus serveis per tal d'aconseguir l'autonomia dels usuaris en la cerca documental.
- **Activitats de promoció cultural i foment de la cultura:** participem dels fets culturals de la comunitat, tant organitzant activitats –exposicions, conferències, tertúlies...–, com cedint les nostres instal·lacions a altres entitats. Per estar informat de les activitats que organitzem pots donar-te d'alta al nostre butlletí, subscriure't a les nostres xarxes socials, descarregar-te l'aplicació [Telfy](#) i l'aplicació de la biblioteca *BCJV*.

- **Accés a El meu Argus:** Doneu-vos d'alta a l'espai web [El Meu Argus](#) i podreu personalitzar i interactuar amb el catàleg creant el vostre perfil personal per consultar què teniu en préstec a casa, fer reserves i renovacions vosaltres mateixos o bé crear llistes de documents.
- **Publicacions :** periòdicament editem guies de lectura. Les trobareu a la mateixa biblioteca, a la nostra pàgina web www.bibliotecamollerussa.cat. Des de la web també podeu accedir als nostres serveis virtuals (reserves, renovacions, sol·licituds de Carnet d'usuari, novetats, activitats, consulta al catàleg, etc.)

Equipament

La biblioteca disposa d'aire condicionat i de calefacció central a totes les plantes. També disposem d'equipament per a la consulta de documentació en diferents suports, per a consultar el nostre fons, per a la consulta de catàlegs d'altres biblioteques, per a connectar-se a Internet, per a cercar informació en bases de dades, etc.

Horaris

Del 16 de setembre al 14 de juny

Dilluns, de 15.30 a 20 h

De dimarts a dijous, de 10 a 13.30 h i de 16 a 20 h

Divendres, de 10 a 15 h

Dissabtes, de 10 a 13 h

Del 15 de juny al 15 de setembre

Dilluns, de 15 a 20 h

De dimarts a divendres, de 9 a 15 h

L'horari de la biblioteca figura a la pàgina web i l'entrada de la biblioteca en un lloc clarament visible i avisarem amb suficient antelació de qualsevol incidència relativa a l'horari d'obertura o tancament.

Durant els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia, els usuaris poden gaudir de la plataforma de préstec digital [BiblioDigital](#) i renovar el material prestat a través del web [El Meu Argus](#). També poden retornar el material prestat a la bústia de retorn situada a l'accés de la biblioteca les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

Compromisos de qualitat

Ens comprometem a prestar uns serveis de qualitat d'acord amb els següents compromisos:

1. Oferim atenció personalitzada, presencial, telefònica o per correu electrònic de forma eficient i correcta.
2. Donem informació immediata sobre com accedir a la nostra biblioteca, com consultar-ne el fons i com utilitzar els serveis que us oferim.
3. Tramitem i responem en un termini màxim de 2 dies laborables les consultes de recerca d'informació que no us puguem resoldre a l'instant.
4. Garantim que les consultes adreçades al servei d'informació són confidencials i estan subjectes a la Llei de protecció de dades.
5. Responem a les vostres queixes i suggeriments en un termini màxim de 5 dies laborables.

6. Posem a la vostra disposició els materials bibliogràfics adquirits en un termini màxim d'un mes.
7. Disposem del catàleg en línia *Argus* per poder consultar els nostres fons i els de la resta de biblioteques de Catalunya. Encara que és tan fàcil com buscar en un cercador d'Internet, us ensenyem com utilitzar-lo, per tal que pugueu fer-lo servir de forma autònoma.
8. Posem a la vostra disposició *El Meu Argus* des d'on podreu personalitzar i interactuar amb el catàleg creant el vostre perfil personal per consultar què teniu en préstec a casa, fer reserves i renovacions vosaltres mateixos o bé crear llistes de documents.
9. Ens comprometem a entregar-vos el Carnet d'usuari de forma immediata i sense cap tràmit previ.
10. Us garantim que no haureu d'esperar més de cinc minuts per fer el préstec de documents.
11. Realitzem reserves i renovacions de forma presencial, telefònica i/o electrònica.
12. Posem a la teva disposició el servei d'autopréstec, a través del qual pots fer préstecs, renovacions i devolucions tu mateix i això pots mantenir la confidencialitat del material que t'emportes a casa.
13. Si no trobes un document a la nostra biblioteca, te'l demanem en préstec interbibliotecari i te'l servim en quinze dies.
14. Informem amb 7 dies d'antelació dels canvis i novetats en la prestació dels serveis a la web i a través de rètols informatius.
15. Informem de les activitats que organitzem amb un mínim d'una setmana d'antelació.
16. Facilitem als nens la possibilitat de realitzar tallers i activitats relacionades amb la lectura.
17. Informem clarament de qualsevol incidència relativa al servei.
18. Us oferim accés lliure a Internet des dels ordinadors d'ús públic i cobertura wireless (wifi) o tecnologia sense fils per a l'accés a Internet.
19. La nostra pàgina web estan actualitzada i podeu fer-hi tràmits en línia: el carnet, renovacions, suggeriments, reserves, ...
20. Podeu descarregar-vos l'aplicació per a mòbils BCJV dissenyada per la pròpia biblioteca i disponible per als sistemes operatius IOS i Android. Us permet consultar el catàleg del Sistema de Lectura Pública de Catalunya i gestionar el vostre compte Argus, consultar l'agenda d'activitats i estar al dia de les darreres novetats i informacions de la biblioteca.
21. La nostra normativa és a l'abast de qui ho demani. També podeu consultar-la a la nostra web.
22. Posem a la vostra disposició una enquesta de satisfacció. La Biblioteca i la Regidoria de Cultura en revisen els resultats cada tres mesos. Cada any se n'elabora un informe detallat.
23. Ens comprometem a actualitzar i revisar els compromisos de servei cada any.

Garantia de qualitat

1. Treballem segons un Sistema de Gestió de la Qualitat certificat d'acord amb la norma ISO 9001.
2. Tenim a la vostra disposició a la web i la biblioteca la Política de la Qualitat del nostre servei.
3. Ens comprometem, en cas d'incompliment dels compromisos aquí declarats, a informar-vos dels contratemps sorgits i de les possibles solucions. La resposta us serà notificada el més aviat possible. En cap cas, excedirà les 72 hores.

Carta de drets i deures dels usuaris

Biblioteca Comarcal Jaume Vila

Drets dels usuaris

Són **drets** dels usuaris:

1. Comptar amb un espai de biblioteca agradable que reuneixi les condicions necessàries per a l'oci i el treball.
2. Tenir accés lliure i gratuït a la consulta a sala de tots els documents de la biblioteca d'acord amb la normativa vigent.
3. Endur-se en préstec materials durant un temps limitat, d'acord amb la normativa vigent.
4. Obtenir documents d'altres biblioteques.
5. Tenir a l'abast recursos d'informació i lleure de qualitat, adequats per adults i per infants, tant físics com virtuals.
6. Disposar d'equips i eines per a l'accés i consulta de recursos d'informació digital (catàleg, web, bases de dades, etc.)
7. Gaudir de sessions de formació per obtenir el màxim profit dels recursos i serveis de la biblioteca.
8. Rebre una atenció personalitzada, presencial, telefònica o per correu electrònic de forma eficient i correcta per part del personal.
9. Ser atès amb professionalitat i rebre informació sobre els fons, els serveis i el funcionament de cadascun.
10. Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals i de les consultes realitzades.
11. Sol·licitar la compra de nous títols, sempre que s'adeqüin a la Política d'adquisicions de la biblioteca
12. La Biblioteca accepta totes les iniciatives i suggeriments que els usuaris cregueu oportuns. Podeu adreçar-los a la Direcció per escrit, omplint el model imprès o bé per correu electrònic.

Deures dels usuaris

Són **deures** dels usuaris:

1. Els documents conservats a la Biblioteca són patrimoni de tots, i cal utilitzar-los amb cura per garantir-ne l'accés a les generacions futures. Cal que contribuïu a aquesta preservació tot respectant les normes d'ús dels documents.
2. Respectar les instal·lacions, equips i les zones destinades a cada activitat. Ajudar a mantenir l'ordre i la neteja de les sales.
3. Contribuir a mantenir un entorn adequat i en silenci, evitant qualsevol activitat que pertorbi la lectura i la consulta.

4. Col·laborar a mantenir l'ordenació de la Biblioteca deixant els documents consultats als carros o sobre les taules.
5. Comunicar qualsevol incidència sobre els documents o equipaments de la Biblioteca.
6. Conèixer i complir la normativa de la biblioteca.
7. La Biblioteca us ofereix diferents serveis que podeu sol·licitar. Cal atènyer-se a les condicions de cadascun.
8. El personal de la Biblioteca us atindrà amb respecte i professionalitat. Us agrairem que ens ajudeu a mantenir aquest clima de respecte vers el personal i vers els altres usuaris.
9. La Biblioteca posa a l'abast de tothom les obres dels autors, cal que respecteu la legislació vigent sobre drets d'autor i propietat intel·lectual, tant en recursos impresos com electrònics.
10. Complir la normativa i terminis de préstec per tal de respectar els drets dels altres usuaris a tenir documents en préstec
11. Comprometre's a retornar igual o millor el document que ha estat prestat.
12. Identificar-se amb el *Carnet d'usuari* o el DNI quan ho sol·liciti el personal de la biblioteca.
13. Mostrar el contingut de la bossa/cartera en els casos en què soni l'alarma antifurts o bé ho sol·liciti el personal de la biblioteca, davant situacions anòmales.
14. Adreçar-se al servei de préstec quan vulgui treure o retornar llibres o qualsevol altre material de la biblioteca

Oct 23, 2024

Responsable: Gestor de la qualitat de la biblioteca - Document pendent d'aprovació a l'Ajuntament de Mollerussa

BCJV

c. Ferran Puig, 15
25230 Mollerussa
Tel. 973712248

info@bibliotecamollerussa.cat
www.bibliotecamollerussa.cat