



carta de serveis

Servei Municipal de Biblioteques



A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania, sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

La carta de serveis que ara us presentem vol contribuir a mantenir, i allà on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us estem oferint. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner
Alcaldessa de Girona

Les biblioteques municipals són equipaments culturals que es proposen apropar la cultura i la informació a tota la població. A les biblioteques hi podeu trobar una àmplia selecció de llibres, revistes, diaris, pel·lícules, música i CD-ROM. També hi trobareu equips informàtics per accedir a la informació que ens ofereix Internet, un munt d'activitats culturals i formatives per a tots els públics, i sobretot un equip de persones al vostre servei. La carta de serveis que us presentem pretén fer-vos arribar els nostres compromisos en la realització de la nostra tasca i la nostra voluntat de millorar-la contínuament, per tal d'assegurar que les nostres biblioteques esdevenen uns espais de referència en el projecte de garantir l'accés a la cultura a tots els ciutadans i ciutadanes.

Lluïsa Faxedas Brujats,
Regidora delegada de l'Àrea de Cultura i Educació

què fem?



La nostra feina consisteix a facilitar l'accés lliure i sense limitacions al coneixement, el pensament, la cultura i la informació.

què oferim?



- Informació i resposta a peticions concretes d'informació.
- Consulta a la sala de llibres, revistes, diaris i audiovisuals.
- Préstec de llibres, revistes, audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública.
- Fotocopiadora d'ús públic.
- Ordinadors amb programari bàsic, connexió a Internet i la possibilitat d'impressió de documents.
- Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca.
- Informació a la persona usuària de la disponibilitat dels documents reservats o sol·licitats.
- Assessorament sobre l'ús de les tecnologies informàtiques.
- Zones diferenciades per als diferents usos i usuaris i usuàries (infants, adults).
- Programes d'activitats culturals (promoció de la lectura, xerrades) i formatives (cursos, tallers).

com podeu accedir al nostre servei?

L'accés a la biblioteca i els seus serveis és lliure.

Per fer ús del servei de préstec cal disposar del carnet del Sistema de Lectura Pública.

Per fer ús d'Internet i ofimàtica cal donar-se d'alta al sistema *esp@isinternet*.

Per a algunes activitats cal inscripció prèvia, que s'anuncia amb antelació.

En algun servei o activitat cal abonar una quota d'inscripció, que s'anuncia amb antelació.

Els i les menors de catorze anys han de tenir l'autorització paterna per fer ús del servei de préstec i dels ordinadors d'ús públic.

ajudeu-nos a millorar

Per tal d'agilitar i millorar el servei us demanem la vostra col·laboració. Per això cal que tingueu en compte el següent:

Respecta els altres usuaris i usuàries, el personal, el fons i els béns de la biblioteca.

Els infants **menors** de set anys només poden accedir a la biblioteca acompanyats d'una persona adulta que se'n responsabilitzi.

A la biblioteca col·labora perquè l'**ambient** sigui el més idoni per a la lectura, evita sorolls, corredisses, etc. (cal desconnectar els telèfons mòbils o posar-los en silenci).

Durant l'hora del conte i qualsevol altra activitat cal mantenir una actitud d'**atenció** i **silenci**.

Ajuda'ns a mantenir l'**ordre** a la biblioteca, si consultes algun document, deixa'l als carros o els llocs destinats a aquest ús.

Recorda **retornar** els documents en els **terminis** establerts. Pots demanar prorrogar el préstec dels llibres, sempre que cap altre usuari o usuària l'hagi demanat.

Utilitza els formularis que trobaràs a les biblioteques o a la web per fer-nos arribar les teves **propostes**, **queixes** o **suggeriments**.



- 1 Responem a les demandes d'informació i coneixement en un termini màxim de **30 minuts** si la informació es troba a la biblioteca o de **7 dies laborables** si no es troba a la biblioteca o cal una recerca més complexa.
- 2 Oferim informació **mensual** de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca i a la web.
- 3 Ens comprometem a adquirir **qualsevol document** sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de gestió del fons de la biblioteca.
- 4 Quan els documents demanats no formin part del fons de la biblioteca i es trobin en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública que ofereixen préstec interbibliotecari els fem disponibles en un termini de temps no superior a **10 dies** previ avís a la persona sol·licitant.
- 5 Atenem per correu, telèfon o presencialment el **100%** de les demandes de pròrroga d'un préstec (amb un màxim de tres pròrrogues per als llibres i d'una per a l'altre tipus de fons), sempre que una altra persona no n'hagi fet una reserva i el document estigui dins el termini de devolució.
- 6 Oferim informació **mensual** a la web de les activitats organitzades, i per correu electrònic a les persones que ho sol·licitin.
- 7 Oferim un màxim mensual de **15 sessions d'una hora** per persona d'accés als ordinadors d'ús públic.
- 8 Assegurem un temps d'espera no superior a **20 minuts** per fer consultes ràpides per Internet (10 minuts de durada) sense demanda prèvia.
- 9 Oferim un mínim de **8 hores** setmanals d'assessorament informàtic per biblioteca.
- 10 Les queixes i suggeriments són contestats en un temps no superior a **7 dies**.

ens trobareu a:

BIBLIOTECA ERNEST LLUCH

Barri de Palau
Saragossa, 27
17003 Girona
Tel. 972 426 368 - Fax 972 426 391
bibliolluch@ajgirona.org
Horari:
dilluns i dimarts de 16 a 20.30 h
dimecres i dijous d'11 a 14 h i de 16
a 20.30 h
divendres d'11 a 20.30 h
dissabte d'11 a 14 h i de 16 a 19 h

BIBLIOTECA SALVADOR ALLENDE

Barri de Santa Eugènia
Montseny, 74-78
17006 Girona
Tel. 972 232 715 – Fax 972 401 316
biblioallende@ajgirona.org
Horari:
dilluns i dimarts de 16 a 20.30 h
dimecres, dijous i divendres d'11 a
14 h i de 16 a 20.30 h
dissabte d'11 a 14 h i de 16 a 19 h

BIBLIOTECA JUST M. CASERO

Barri de Port Major
Pl. de l'Om, 1
17007 Girona
Tel. 972 211 370 – Fax 972 211 502
bibliojcasero@ajgirona.org
Horari:
dilluns i dimarts de 16 a 20.30 h
dimecres, dijous i divendres d'11 a
14 h i de 16 a 20.30 h
dissabte d'11 a 14 h i de 16 a 19 h

BIBLIOTECA DE TAIALÀ

Carretera de Talalà, s/n
17007 Girona
Tel. 972 213 315 – Fax 972 218 318
bibliotalala@ajgirona.org
Horari:
dilluns i dimarts de 16 a 20 h
dimecres, dijous i divendres d'11 a
14 h i de 16 a 20 h
dissabte d'11 a 14 h i de 16 a 19 h

PUNT DE LECTURA DE TORRE GIRONELLA

Grup Torre Gironella, 102
17004 Girona
Tel. 972 003 356
torregironella@gmail.com
Horari:
dijous i divendres de 17 a 20 h

www.ajuntament.gi/biblioteques