

# BIBLIOTECA RAMON BORDAS I ESTRAGUÉS

Nota: Els serveis i horaris es poden veure modificats a causa de la COVID-19.

## Presentació del servei

La biblioteca és un equipament cultural de proximitat, un servei públic gratuït d'informació, obert a tothom, amb atenció especial a la ciutadania de Castelló d'Empúries.

Fomentar la lectura i el coneixement, garantir l'accés a la informació, promocionar l'ús de les tecnologies, donar suport a la formació continuada, oferir una agenda cultural, possibilitar la cohesió social i col·laborar amb la resta d'agents locals són els nostres objectius.

Som un equip de persones compromeses a oferir un servei útil a la ciutadania que representi un suport al llarg de la vida en la recerca d'informació, formació, oci i cultura.

## Quins serveis oferim

- Resposta a peticions concretes d'informació;
- Consulta de llibres, revistes, diaris i audiovisuals a la sala;
- Préstec de llibres, revistes i audiovisuals, tant del fons propi com de la resta de biblioteques del Sistema de Lectura Pública. Renovació i reserva de documents;
- Fotocopiadora d'ús públic;
- Ordinadors amb programari bàsic, connexió a Internet i possibilitat d'impressió de documents;
- Accés gratuït al servei de wifi;
- Visites guiades per conèixer els serveis de la biblioteca;
- Zones diferenciades per usos i usuaris (infants i adults);
- Agenda d'activitats culturals (promoció de la lectura, xerrades, etc.) i formatives (cursos i tallers) adreçades a un públic familiar i també als adults.



## **A qui ens adrecem**

L'accés a la biblioteca i als seus serveis és lliure per a tothom:

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

Per fer ús d'Internet i de les eines d'ofimàtica cal donar-se d'alta al servei Puntxarxa.

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

Els menors de 14 anys han de tenir l'autorització paterna per accedir al servei de préstec i als ordinadors d'ús públic.

Per fer ús del servei s'ha de respectar el Reglament de la Biblioteca Municipal Ramon Bordas i Estragués.

## **Els nostres compromisos de qualitat assumits**

### **General**

Millorar l'accessibilitat a l'equipament (segons la Norma UNE 170001 de Gestió d'accessibilitat universal i la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat universal).

### **Informació**

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

Informar de les noves adquisicions del fons de la biblioteca a través dels butlletins de novetats, a la mateixa biblioteca, a la nostra web i a les xarxes socials.

Informar de totes les activitats que duu a terme la biblioteca a través de cartells, notes de premsa, xarxes socials, etc.

### **Préstec**

Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris, sempre que es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la Política de desenvolupament de la col·lecció.

Facilitar amb celeritat les sol·licituds de préstec interbibliotecari dels documents disponibles en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

### **Activitats de dinamització**

Programar periòdicament activitats culturals i de promoció de la lectura, i també accions cíviques i educatives.

Col·laborar amb els centres educatius i les entitats del nostre municipi.

### **TIC**

Oferir accés wifi i ordinadors amb accés a Internet de manera lliure i gratuïta.





## Informació sobre la forma de participació dels usuaris

### Adreça i telèfon

Biblioteca Ramon Bordas i Estragués

Pl. de les Monges, 2

17486 Castelló d'Empúries

Tel. 972 250 611

[biblioteca@castello.cat](mailto:biblioteca@castello.cat)

[www.bibgirona.cat/biblioteca/castello-empuries](http://www.bibgirona.cat/biblioteca/castello-empuries)

[www.facebook.com/biblioteca.ramonbordas](https://www.facebook.com/biblioteca.ramonbordas)

<https://twitter.com/bibliocastello>

### Horaris

#### *Hivern*

Matins: dimarts, dimecres i dijous de 9.30 a 13.30 h

Dissabtes: de 10 a 13.30 h

Tardes: de dilluns a divendres de 16 a 20 h

#### *Estiu*

Matins: dimarts, dimecres i dijous de 9.30 a 13.30 h

Tardes: de dilluns a divendres de 16 a 20 h

### Com mesurem els compromisos

**1. Millorar l'accessibilitat a l'equipament**, segons la norma UNE 170001 de Gestió d'accessibilitat universal i la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat universal.

-Solucionar la meitat dels 25 punts de millora establerts en el *Diagnòstic sobre el grau d'accessibilitat de la biblioteca de Castelló d'Empúries*.

**2. Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.**

-Tenir en compte el nombre de queixes en relació amb el nombre de visites, per assolir rebre com a màxim 1 queixa documentada per cada 1.000 visitants.



**3. Informar de les noves adquisicions del fons de la biblioteca** a través dels butlletins de novetats, a la mateixa biblioteca, a la nostra web i a les xarxes socials.

-Elaborar com a mínim 12 guies mensuals de novetats infantils, adults i audiovisuals.

**4. Informar de totes les activitats que duu a terme la biblioteca** a través de cartells, notes de premsa, xarxes socials, etc.

- Emetre un mínim de 15 notes de premsa anuals.

- Penjar 2 notícies setmanals a les nostres xarxes socials.

**5. Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris**, sempre que es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la Política de desenvolupament de la col·lecció.

-Tenir en compte el nombre de documents sol·licitats pels usuaris en relació amb les peticions satisfetes, per satisfer com a mínim el 90% dels suggeriments fets pels usuaris.

**6. Facilitar amb celeritat les sol·licituds de préstec interbibliotecari** dels documents disponibles en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

-Facilitar el 90% de les sol·licitud de documents en préstec interbibliotecari en un màxim de 15 dies.

**7. Programar periòdicament activitats** culturals i de promoció de la lectura, i també accions cíviques i educatives.

-Programar un mínim de 2 activitats per a adults i 2 per a infants mensualment, excepte en època estival.

**8. Col·laborar amb els centres educatius i les entitats** del nostre municipi.

-Atendre totes les visites escolars sol·licitades.

-Proposar com a mínim 1 activitat de foment de la lectura a cada centre escolar.

-Atendre totes les demandes d'entitats o departaments, en la mesura de les nostres possibilitats.

**9. Oferir accés wifi i ordinadors amb accés a Internet** de manera lliure i gratuïta.

-Els usuaris no hauran d'esperar-se més de 30 minuts per accedir a un terminal públic.

-El servei de wifi i accés a Internet funcionarà correctament el 90% dels dies d'obertura de la biblioteca.



-Els compromisos s'avaluaran anualment a través del compliment dels indicadors al portal de Govern Obert.

-En trobareu informació ampliada a: [www.governobertcastello.cat](http://www.governobertcastello.cat)

### **Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la persona responsable assumeix l'obligació d'informar l'usuari sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, si és possible.

Se n'analitzaran les possibles causes i, si escau, s'implantaran millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi. Així mateix, en aquells casos en què l'usuari hagi presentat una queixa, la persona responsable del servei li farà arribar:

- a. L'explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment,
- b. La indicació de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar la repetició del fet,
- c. Una alternativa, quan sigui possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial per l'Ajuntament.

### **Opineu sobre els serveis municipals**

Utilitzeu els diferents canals que proposa la biblioteca per fer-nos arribar les vostres propostes, opinions o suggeriments. Disposem de bústia de suggeriments i també ens els podeu fer arribar a: [biblioteca@castello.cat](mailto:biblioteca@castello.cat)

Els usuaris podeu proposar l'adquisició de documents nous.

Disposem d'enquestes de satisfacció per tal que pugueu fer les vostres aportacions.

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

- Respecteu els altres usuaris, 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·laboreu perquè l'ambient sigui el més idoni per a la lectura, eviteu sorolls, corredisses, etc. (Cal desconnectar els telèfons mòbils o posar-los en silenci.)
- Ajudeu-nos a mantenir l'ordre: si consulteu algun document, deixeu-lo als carros o als llocs destinats a aquest ús.
- Recordeu retornar els documents en els terminis establerts. Podeu demanar prorrogar el préstec dels llibres, sempre que cap altre usuari els hagi demanat.

