



CARTA
DE SERVEIS

WWW.SABADELL.CAT

BIBLIOTEQUES MUNICIPALS



Ajuntament de Sabadell

Àrea d'Acció Social i Cultura



CARTA DE SERVEIS DE LES BIBLIOTEQUES MUNICIPALS

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.





2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

Les Biblioteques Municipals de Sabadell són el principal servei públic cultural de proximitat de la ciutat. Tenen la missió de fomentar la lectura i el coneixement, garantir l'accés a la informació, promocionar l'ús de les tecnologies, donar suport a la formació continua, i possibilitar la cohesió social i el desenvolupament de les persones en igualtat d'oportunitats.

El servei de biblioteca pública de la ciutat s'articula a partir d'una biblioteca central urbana i sis biblioteques de proximitat distribuïdes arreu del territori, les quals comparteixen valors, estratègia, recursos i serveis, i col·laboren amb la resta d'agents locals per assolir la seva missió.

- **Serveis**

L'accés a les Biblioteques Municipals de Sabadell és lliure i gratuït. Per poder gaudir de determinats serveis com el préstec o l'accés a Internet cal tenir el carnet d'usuari/a, que també dóna dret als descomptes i les bonificacions que s'estableixen en el marc dels convenis subscrits.

La prestació dels serveis s'ofereix presencialment en l'horari establert, com també en línia a través dels portals web <http://www.sabadell.cat/bims> i <http://bibliotecavirtual.diba.cat>

- **Informació:** acollida, accés i consulta a sala, informació local, informació bibliogràfica, accés a continguts digitals a través del web (bases de dades i altres recursos d'informació), butlletins electrònics amb novetats, servei web *Pregunta a la biblioteca*.
- **Aprenentatge:** formació d'usuaris, tallers i cursos, alfabetització digital, autoaprenentatge d'idiomes, sales d'estudi i treball.
- **Activitats culturals i de lleure:** activitats infantils i familiars, activitats juvenils i per a adults, clubs de lectura, biblioteca portes enllà (projectes amb entitats, bibliocarpa, etc.).
- **Préstec:** préstec de documents, bústia de retorn de documents, préstec interbibliotecari, renovació i reserva de documents, préstec de llibres electrònics.
- **Accés a Internet i ofimàtica:** aules multimèdia, reserva d'ordinadors, wifi.
- **Serveis a mida:** cessió d'espais, atenció personalitzada a persones amb necessitats específiques, serveis a centres educatius i altres entitats.



3. UNITAT RESPONSABLE

L'equip directiu del servei de Cultura de l'Ajuntament de Sabadell i les direccions de les biblioteques són els responsables del seguiment dels compromisos i de la proposta i implantació d'accions de millora per garantir la qualitat del servei de biblioteca pública a la ciutat, com també del manteniment i difusió de la Carta de Serveis.

EL SERVEI DE CULTURA DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de les 9 a les 2 del migdia i de les 4 a les 7 de la tarda

Plaça de Sant Roc, 14 - 08201 Sabadell

Telèfon: 93 745 31 50

Fax: 93 745 31 53

Adreça electrònica: cultura@ajsabadell.cat

Web: <http://www.sabadell.cat/ca/Cultura>; <http://www.sabadell.cat/ca/bims>



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: www.tus.es

Parades properes :

República L4 L5 L11 L44 L55 L80

Casal Pere Quart L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

F.G.C. – Sabadell-Plaça Major L11 L80

Les Valls L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55

Manresa L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

Mercat Central L4 L5 L7 L10 L12 L44 L55 F1 F2 F3 F4

Sant Cugat L10

Sant Joan L4 L5 L12 L44 L55 F4 F5



- **Biblioteques Municipals de Sabadell:**

[Biblioteca Vapor Badia](#) C. de les Tres Creus, 127-129 Tel. 93 745 17 03

[Biblioteca del Nord](#) Rda. de Navacerrada, 60 Tel. 93 724 64 01

[Biblioteca del Sud](#) Pg. dels Almogàvers, 49 Tel. 93 720 51 74

[Biblioteca de Ponent](#) Pl. d'Ovidi Montllor, 5 Tel. 93 717 39 74

[Biblioteca de Can Puiggener](#) Pl. del Primer de Maig, 1 Tel. 93 716 51 50

[Biblioteca dels Safareigs](#) C. del Papa Pius XI, 165 Tel. 93 717 53 43

[Biblioteca de La Serra](#) Pl. de Cristóbal Ramos, 1 Tel. 93 726 34 68

4. COMPROMISOS I INDICADORS

→ Oferir atenció personalitzada, professional i eficient:

Màxim de 3 queixes documentades sobre el servei per cada 10.000 visites.

- Indicador: Nombre de queixes respecte el nombre de visites.

→ Respondre les consultes d'informació especialitzada de manera presencial o en format electrònic (a través del servei *Pregunta a la biblioteca*) amb rapidesa:

Resoldrem les consultes abans de 72 hores (exceptuant els caps de setmana i dies festius).

- Indicador: Nombre de consultes d'informació ateses abans de 72 hores respecte el total de consultes rebudes.

→ Informar de les activitats i noves adquisicions de les biblioteques a través del butlletí electrònic mensual.

Realitzarem més de 10 butlletins electrònics per cada biblioteca.

- Indicador: Nombre de butlletins elaborats per cada biblioteca.



- Programar periòdicament activitats culturals i de promoció de la lectura, com també accions cíviques, educatives i de divulgació de les tecnologies i del coneixement.

Arribarem a més del 50% dels assistents previstos en els actes programats des de la biblioteca.

- Indicador: Nombre d'actes amb més del 50 % d'assistents previstos sobre el total d'actes programats des de la biblioteca.

- Atendre les sol·licituds de visites i formacions d'usuaris i usuàries a la biblioteca per part de centres educatius i entitats amb rapidesa.

Atendrem les sol·licituds abans de 15 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

- Indicador: Nombre de sol·licituds de visites i formació d'usuaris i usuàries ateses abans de 15 dies sobre el total de sol·licituds.

- Donar resposta a les sol·licituds de cessió d'espais de la biblioteca amb celeritat.

Respondrem abans de 30 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

- Indicador: Nombre sol·licituds de cessió contestades abans de 30 dies sobre el total de sol·licituds.

- Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris.

Comprarem els documents sempre i quan es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la [Política de desenvolupament de la col·lecció](#).

- Indicador: Nombre de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la Política de col·lecció.

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

Facilitarem el 90 % de les sol·licituds de documents en préstec interbibliotecari en un màxim de 15 dies.

- Indicador: Percentatge de préstecs interbibliotecaris resolts en màxim 15 dies sobre el total de sol·licituds



→ Elaborar informes anuals de dades estadístiques de les biblioteques.

Publicarem els informes estadístics anuals de les biblioteques al web <http://sabadell.cat/bims> abans del mes de juny de l'any següent.

- Indicador: informes publicats dins del termini.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.

5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- Adreça electrònica del servei: bims@ajsabadell.cat
- [Instància](#) als [registres municipals](#)
- Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- Lloc web: www.sabadell.cat "[contacte](#)"
- Adreça electrònica Regidoria de transparència: transparencia@ajsabadell.cat



6. DRETS I DEURES

DRETS:

1. Utilitzar els espais, la col·lecció, els serveis, les instal·lacions i l'equipament de la biblioteca de conformitat amb la normativa reguladora vigent.
2. Demanar i rebre informació sobre el fons, les activitats i els serveis de les biblioteques, com també orientació sobre qualsevol informació d'interès ciutadana.
3. Expressar les propostes, suggeriments de millora, queixes i reconeixements en relació amb el funcionament, els serveis, la col·lecció i les activitats de la biblioteca a través dels canals de comunicació i participació establerts.
4. Ser tractats amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat tant en l'atenció com també en relació amb les dades personals o d'ús dels serveis prestats, les quals estan sotmeses al secret professional i a la normativa de protecció de dades.

DEURES:

1. Mantenir una actitud correcta que ajudi a crear un entorn adequat de treball, lectura i estudi. En aquest sentit, cal:
 - Evitar sorolls, comportaments o activitats que puguin interferir en el bon funcionament dels serveis o destorbar la resta d'usuaris i usuàries.
 - No es pot parlar a través dels telèfons mòbils i altres dispositius, els quals han d'estar silenciats, i s'ha de mantenir un to de veu moderat a les sales i silenci als espais d'estudi.
 - No reservar seients ni moure el mobiliari o l'equipament.
 - No menjar ni beure.
 - No fumar ni encendre foc.
 - Identificar-vos a requeriment del personal.
2. Respectar els altres usuaris i usuàries i el personal de la biblioteca, i actuar amb responsabilitat en relació amb els infants.
3. Tenir cura dels espais, fer un bon ús del mobiliari, dels aparells audiovisuals i dels ordinadors, com també dels fons i documents que s'utilitzen a la biblioteca i dels deixats en préstec. En aquest sentit, cal:
 - No embrutar les instal·lacions.
 - Els documents no es poden ratllar, malmetre o retallar, etc.
4. Responsabilitzar-se de les pertinences i contribuir a la seguretat de les persones i els béns, alertant sobre qualsevol accident o incident que la posi en risc.
5. Complir la normativa vigent dels drets d'autor en el cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o extreta d'internet.
6. Comunicar a la biblioteca qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També comunicar la pèrdua o sostracció del carnet amb la major brevetat possible.
7. Complir el reglament i les normatives d'ús dels serveis, i respectar les indicacions del personal de la biblioteca.



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES DEL SERVEI

Taxes i preus públics:

- [Ordenança general reguladora dels preus públics de l'Ajuntament de Sabadell.](#)
- [Ordenança reguladora de les taxes i preus públics de la xarxa de biblioteques municipals de la Diputació de Barcelona.](#)

Normes vinculades:

- [Normativa reguladora per a l'obtenció del carnet d'usuari de la Xarxa de biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats.](#)



CARTA
DE SERVEIS

BIBLIOTEQUES MUNICIPALS



Ajuntament
de Sabadell