

## CARTA DEL SERVEI DE LA BIBLIOTECA DE CASSÀ DE LA SELVA

La Biblioteca de Cassà de la Selva, com a servei de biblioteca pública, s'ofereix per satisfer les necessitats de coneixement i d'informació que puguin tenir les persones usuàries, i els proporciona les condicions bàsiques per a la formació i l'autoaprenentatge, així com per a l'assoliment del desenvolupament cultural, a través d'una sèrie de recursos, serveis i activitats que detallem a la següent carta de serveis.

La Biblioteca de Cassà forma part del Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona.

### 1.- Identificació

Nom del servei	Biblioteca Municipal de Cassà de la Selva
Adscripció en l'organigrama municipal	Àrea de Cultura > Centre Cultural Sala Galà
Responsable	Coral Puntí, directora de la Biblioteca biblioteca@salagala.cat
Ubicació	Centre Cultural Sala Galà (Planta baixa i 1a planta) Carrer del Molí, 9
Contacte	Telèfon: 972 46 28 20 Correu electrònic: biblioteca@salagala.cat www.bibgirona.cat/cassa Pàgina de Facebook: Biblioteca de Cassà (@biblioteca.decassa)
Horari (aquests horaris poden ser modificats però sempre seran actualitzats als webs corresponents)	De setembre a juny Matins: dimecres, dijous i dissabte, de 10 a 14 h. Tardes: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20 h. Juliol i agost Matins: dimecres i dijous, de 10 a 14 h. Tardes: de dilluns a divendres, de 15.30 a 20 h.

### 2.- Missió i valors

La Biblioteca Municipal de Cassà vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni bibliogràfic i ofereix accés al coneixement, a la informació i a les obres d'imaginació mitjançant una sèrie de recursos i serveis als quals hi tenen accés lliure i dret tots els ciutadans. La Biblioteca té com a objectius principals facilitar instruments que ajudin a satisfer les necessitats d'informació,

educació, cultura i lleure de tots els ciutadans, i esdevenir en un espai de relació i sociabilitat, un centre d'accés a la informació i a la cultura local i comarcal, i en un centre de promoció de la lectura.

Els valors que caracteritzen el servei són:

- Voluntat de servei públic.
- Cordialitat i respecte.
- Atenció a la diversitat.
- Rapidesa en la resposta.
- Adaptació amb l'entorn.

### **3.- Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los**

La Biblioteca de Cassà de la Selva posa a disposició de tots els usuaris l'accés lliure i gratuït al seu fons, serveis i equipaments.

L'oferta de serveis és la següent:

#### **3.1. El carnet d'usuari**

El carnet d'usuari de la biblioteca és personal i intransferible. El carnet se sol·licita personalment a la biblioteca. Cal facilitar les dades personals i mostrar el carnet d'identitat, passaport o qualsevol document original d'identificació oficial. La targeta es lliura a l'instant, és gratuïta i no caduca.

Els usuaris i usuàries menors de 14 anys poden obtenir el carnet de préstec amb l'autorització signada pel pare, mare o tutor, que ha de presentar un document identificatiu original i respondre davant de la Biblioteca en cas d'incompliment del Reglament.

El carnet de la biblioteca es pot utilitzar a les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que tinguin automatitzat el servei de préstec mitjançant la utilització del mateix sistema informàtic.

#### **3.2 Servei d'informació i consulta del fons**

El servei d'informació proporciona als usuaris l'assessorament, formació i suport necessari per un millor ús dels serveis i recursos de la biblioteca, sobre l'organització i ubicació de la col·lecció, la cerca del catàleg i altres eines de recerca bibliogràfica o documental així com qualsevol altre tipus de necessitats informatives, formatives i/o culturals.

##### **3.2.1 Fons consultable**

Tots els materials que integren el fons de la biblioteca són susceptibles de ser consultats. La Biblioteca de Cassà compta amb el següent fons:

- Fons general: fons de caràcter multidisciplinari, actualitzat i en qualsevol tipus de suport. S'hi poden trobar llibres, revistes, diaris, vídeos, CD, Cd-rom, DVD i mapes, entre d'altres materials. També es troben disponibles el fons antic de la Biblioteca i les donacions de Carles Llach i Cadanet, Josep Bosch i Mercader i de Joaquim Tolosà i Xirgo.

- Col·lecció local: la Biblioteca intenta recollir el material que es publica sobre Cassà de la Selva. Aquest fons està format per obres d'escriptors locals, documents que parlen sobre el municipi o els voltants. Aquests documents estan exclosos de préstec (excepte en casos en què hi ha exemplars duplicats).

- Secció infantil: zona adaptada a les necessitats dels infants, amb els llibres de coneixements i d'imaginació recomanats per a cada període d'edat.

- Revistes i diaris: zona on es poden consultar 7 diaris i unes 90 revistes. Els diaris es guarden durant un període de 3 mesos i els números antics de les revistes es donen.

La biblioteca elabora materials divulgatius dels fons documentals (guies de lectura, butlletins de novetats, etc).

### **3.3 Servei d'accés a les tecnologies informàtiques**

La Biblioteca disposa de 6 ordinadors amb connexió lliure i gratuïta a Internet i a aplicacions d'Office per als usuaris. Cada usuari disposa de 20 sessions mensuals d'1 hora de durada. Cada sessió comença i finalitza a les hores en punt. No es poden fer 2 sessions consecutives al mateix ordinador.

Per donar-se d'alta del servei, es pot fer al taulell de la Biblioteca, amb el document d'identificació personal. Els usuaris menors de 14 anys necessiten una autorització paterna per a l'ús autònom d'aquest servei; i els menors de 7 anys només poden accedir al servei si estan acompanyats d'un adult (major de 18 anys) que se'n responsabilitzi.

Els ordinadors es poden reservar amb una antelació de 8 dies presencialment, per telèfon o a través d'Internet: <http://s2.puntxarxa.org/bibgirona/reserves/index.php>. Passats 12 minuts de l'inici del període reservat, l'ordinador pot ser ocupat per un altre usuari.

#### **3.3.1. Servei wi-fi**

La Biblioteca disposa de xarxa Wi-fi per tal que els usuaris es puguin connectar a Internet gratuïtament des dels seus dispositius mòbils. Cada usuari s'ha de donar d'alta del servei presentant el DNI al taulell i disposa de 60 hores mensuals, en sessions de dues hores.

### **3.4 Servei de préstec**

Per accedir a aquest servei, cal utilitzar el carnet d'usuari, que és gratuït, i permet disposar de 15 llibres, 5 revistes, 5 CD i 5 DVD durant 30 dies, prorrogable fins a dues vegades més, sempre que el document no tingui cap reserva prèvia.

En cas de retornar els documents amb retard, el sistema informàtic aplica automàticament una penalització d'1 punt per document i dia de retard a partir de la data de venciment del préstec. Per cada 90 punts de penalització acumulats s'aplicarà una exclusió temporal de 15 dies del servei de préstec a totes les biblioteques públiques.

Cada usuari pot realitzar fins a 5 reserves i se li comunicarà l'arribada del document i disposarà de fins a 5 dies per passar-lo a recollir.

#### **3.4.1. Servei de préstec intrebibliotecari**

A través del servei de préstec interbibliotecari es posa a disposició dels usuaris el fons de les biblioteques que integren el Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

Quan un usuari està interessat en un document que no es troba a la Biblioteca, es pot demanar a un altre centre sense cap cost addicional.

Un cop comunicada la disponibilitat de la reserva, la persona usuària disposa de 5 dies per recollir l'exemplar sol·licitat. Un cop transcorregut aquest termini la reserva és anul·lada.

#### **3.4.2. Servei de préstec a entitats**

La biblioteca ofereix un carnet d'entitat a aquelles que així ho sol·licitin per tal que disposin temporalment de fons relacionats amb les seves activitats, fins o serveis. En cap cas es pot utilitzar el servei de préstec a entitats per a un profit personal.

El carnet el sol·licita el o la responsable de l'entitat personalment a la biblioteca, i ha de facilitar les seves dades personals i les de l'entitat.

El servei de préstec a entitats permet emportar-se un màxim de 20 llibres, 10 números de revistes (només els números endarrerits), 10 CDs i 10 discos òptics en dipòsit durant 1 mes.

#### **3.4.3. Servei de préstec a domicili**

El servei de préstec a domicili permet rebre documents de la biblioteca al domicili de les persones amb problemes de mobilitat (temporal o permanent). Els usuaris d'aquest servei s'han de posar en contacte amb la biblioteca per tal de demanar els documents que vulguin. El personal de la biblioteca selecciona els documents, els porta al domicili de l'usuari i els retorna a la biblioteca en hores convingudes.

### **3.5 Servei de reprografia**

La Biblioteca disposa de fotocopiadora, escàner i impressora. Per poder-ne fer ús, cal adreçar-se al taulell d'informació. Els preus són els següents: impressions i fotocòpies color, 0,30 € unitat; impressions i fotocòpies en blanc i negre, 0,10 € unitat. Els escàners són gratuïts.

### **3.6 Servei de dinamització cultural i foment de la lectura**

La Biblioteca de Cassà organitza activitats culturals i lúdiques per tal de dinamitzar els seus fons i per promoure i difondre la lectura dins o fora de l'espai físic de la biblioteca: hores del conte, bibliodonos, tallers infantils, laboratoris de lectura, visites escolars, presentacions de llibres, exposicions, clubs de lectura i cursos de formació, entre d'altres.

Les activitats que s'organitzen a la Biblioteca són de lliure accés per a tothom. Per motius de capacitat o en cas d'anar dirigides a un sector de públic determinat, la biblioteca pot limitar-ne l'accés mitjançant la petició d'una inscripció prèvia a l'activitat.

Les activitats són gratuïtes sempre que no es fixin preus públics perquè siguin de caràcter especial, d'interès restringit, per necessitat d'autofinançament o perquè es vulgui limitar el nombre d'inscripcions.

L'agenda d'activitats es pot consultar al web <http://www.bibgirona.cat/biblioteca/cassa/agenda>

## **4. Formes de col·laboració i participació dels usuaris en la millora del servei**

Els canals de participació dels ciutadans són diversos:

- Escrits dirigits al servei.
- Aportacions en qualsevol dels canals de comunicació establerts per l'Ajuntament: instàncies genèriques i/o a través del formulari de [www.cassa.cat/queixes](http://www.cassa.cat/queixes).
- Opinions a través de les xarxes socials del servei o de l'Ajuntament de Cassà.

## **5. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments**

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar millores del servei, l'Ajuntament ha establert tres canals preferents:

- Bústia de queixes i suggeriments. S'hi pot accedir a través de [www.cassa.cat/queixes](http://www.cassa.cat/queixes).
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), situada a l'Ajuntament de Cassà de la Selva (rambla Onze de Setembre, 107). Telèfon: 972 46 00 05. Web: [www.cassa.cat](http://www.cassa.cat)
- Comunicacions dirigides directament al servei a través de les dades de contacte acordades.

## **6. Normativa específica del servei**

1. Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya (DOGC núm. 1727).

2. Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya

3. Mapa de Lectura Pública de Catalunya (Acord GOV/107/2014, de 15 de juliol, pel qual s'aprova el nou Mapa de Lectura Pública de Catalunya). (DOGC núm. 6667)

[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/MLPC\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/MLPC_2014.pdf)

[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/acord\\_gov\\_107\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/acord_gov_107_2014.pdf)

## **7. Drets i deures dels usuaris del servei**

### **7.1 Dret a rebre suport**

Els usuaris poden demanar ajut al personal de la biblioteca, que és el responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i iniciar-los en les tècniques de recerca del fons.

### **7.2. Dret d'informació**

1. Els usuaris i usuàries de la biblioteca tenen dret a sol·licitar informació sobre el seu fons, el seu funcionament i el seu reglament. La biblioteca funciona també com a punt d'informació sobre qualsevol qüestió d'interès per als ciutadans i ciutadanes.

2. La biblioteca exposa l'horari d'atenció al públic i dels serveis amb horaris restringits i anuncia les activitats i els actes que s'hi organitzen amb el temps suficient i de la forma més convenient per garantir-ne la màxima difusió.

### **7.3. Dret d'opinió**

El personal de la biblioteca recollirà els suggeriments i les queixes que se li facin personalment i prendrà nota de les dades de la persona interessada, a fi de poder donar resposta per escrit, si així se sol·licita.

### **7.4. Dret de participació**

1. L'expressió d'opinions és el primer esglaió per a la participació individual o en grup. La biblioteca també escolta i consulta les entitats, moviments cívics i agents socials del territori, en relació amb el seu funcionament i la programació d'activitats.

2. En l'ampliació i renovació del fons i en l'aplicació de la política d'adquisicions, es tenen en compte les propostes expressades pels lectors i lectores, sempre que responguin als criteris de la col·lecció.

3. Puntualment es poden destinar espais de la biblioteca per a la realització d'activitats gestionades pels usuaris.

### **7.5. Deures dels usuaris del servei**

Són deures dels usuaris i usuàries, per tal de gaudir de la biblioteca en les millors condicions cíviques:

1. Respectar els altres usuaris i usuàries, el personal de la biblioteca, el fons i els béns de la biblioteca.
2. Mantenir una actitud correcta, romandre en silenci (cal desconnectar els telèfons mòbils o posar-los en silenci) i fer un ús correcte dels equipaments i les instal·lacions.
3. Seguir els requeriments o indicacions del personal de la biblioteca.
4. Deixar els documents, en acabar la seva consulta, en un dels llocs destinats a aquest ús.
5. Respectar la legislació vigent relativa als drets de propietat intel·lectual.
6. Abstenir-se de:
  - Menjar, beure o fumar.
  - Escriure o fer senyals als documents i al mobiliari.
  - Malmetre o maltractar qualsevol dels béns mobles i immobles que integren el conjunt de la biblioteca.
  - Canviar de lloc el mobiliari i els equipaments de la biblioteca; obrir o tancar finestres i modificar els aparells de climatització
  - Alterar l'ordre de la biblioteca o realitzar activitats que puguin molestar els altres usuaris o entorpir el normal funcionament de la biblioteca.
  - Tenir connectat el telèfon mòbil a la biblioteca, fer-ne ús o parlar-hi distorsionant la normal activitat del servei.
  - Treure documents de la biblioteca sense utilitzar el servei de préstec. El personal de la biblioteca es reserva el dret a inspeccionar visualment qualsevol bossa que porti l'usuari.
  - Entrar a les sales i espais d'ús restringit al personal.
  - Reservar punts de lectura.
  - Entrar a la biblioteca amb joguines o vehicles recreatius (bicicletes, patins, monopatins...) o animals de companyia (amb excepció dels gossos pigall).
  - Utilitzar la biblioteca com espai de joc.
  - Fer ús de vehicles o altres elements recreatius.
  - Qualsevol altra acció o omissió que pertorbi l'ordre i el bon funcionament de la biblioteca.
7. Complir el reglament de la biblioteca i dels seus serveis
8. Tractar el personal de la biblioteca i els seus usuaris i usuàries amb amabilitat i respecte.

9. Avisar el personal de la biblioteca de qualsevol desperfecte en el fons, les instal·lacions, els equipaments o de qualsevol incident o fet que comporti perill per a les persones o béns de la biblioteca.
10. Dipositar els efectes personals en els llocs habilitats a aquest efecte. La biblioteca declina tota responsabilitat sobre els béns personals.
11. Retornar els documents prestats en les mateixes condicions que se'ls van emportar.
12. Mantenir una actitud correcte i romandre en silenci, en tots els espais de la biblioteca. A l'àrea infantil i a l'àrea de diaris i revistes es permet un to de conversa fluix.
13. La utilització dels ordinadors portàtils propis dels usuaris s'haurà d'adequar als continguts adients a una biblioteca.
14. Vestir adequadament i respectar les normes bàsiques d'higiene personal.
15. L'incompliment dels deures i normes del reglament dle servei comportarà la sanció establerta a cada servei.

**Data d'elaboració de la carta de servei: 20/02/2017**

**Data d'actualització: 20/12/2019**

**Persona responsable de l'actualització: Coral Puntí (directora)**