ajuntament benidorm

regidoria de patrimoni històric i cultural

Carta de Serveis

Xarxa de Biblioteques

Presentació

Des de la Xarxa de Biblioteques i la Regidoria de Patrimoni Històric mantenim el compromís, amb els ciutadans i visitants de la ciutat, d'oferir els serveis de lectura destinats a l'oci ia la formació permanent d'acord amb els principis de no exclusió ni censura recollits en el manifest de l'IFLA/UNESCO per a les biblioteques públiques de 1994.

Així mateix, la Xarxa de Biblioteques de Benidorm s'adequa permanentment a totes les noves formes de transmissió de coneixement que s'hagen desenvolupat o es puguen desenvolupar en un futur facilitant la formació dels nostres usuaris de manera que es puga minimitzar la bretxa tecnològica en els sectors de població més sensibles.

A més, la Xarxa de Biblioteques manté un paper actiu en la seva funció acudint a la trobada dels seus usuaris allà on ells estan, com és el cas de les biblioplatges de Benidorm, referents internacionals en els serveis d'aquest tipus.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument al servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millore la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Xarxa de Biblioteques posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

Principis Fonamentals de la Carta de Servicios

La Carta de Serveis de la Xarxa de Biblioteques és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Xarxa així com els drets que els assisteixen a el temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Xarxa de Biblioteques?

La Xarxa de Biblioteques de Benidorm és el conjunt de sucursals que presten servei de biblioteca a Benidorm. Es tracta d'entitats culturals de caràcter públic i gratuït en tots els seus serveis. La seva missió és la de fomentar la lectura sense exclusions de cap tipus com a mitjà democràtic de creixement personal i de formació crítica i, també, com a instrument d'autoaprenentatge continu, oferint a tota la població els recursos informatius necessaris en el suport i amb la tecnologia existent en l'actualitat o que pogués desenvolupar-se en un futur.

Quina és la nostra visió de futur?

La Xarxa de Biblioteques pretén ser el referent municipal en tot el que afecta la lectura en la seva dimensió d'oci, informació i autoaprenentatge fent especial incidència en el servei de lectura d'oci destinat al turisme i en la custòdia i difusió de la cultura i memòria local en el seu aspecte bibliogràfic.

Serveis que prestem

- Atenció presencial i telefònica
- Servei de referència
- Comunicació via SMS

ajuntament benidorm
regidoria de patrimoni històric i cultural

- Especials bibliogràfics
- Préstec a domicili
- Préstec interbibliotecari
- Préstec col·lectiu
- Préstec de dispositius electrònics
- Secció Local
- Hemeroteca
- Bebeteca
- Secció infantil
- Secció juvenil
- Fonoteca
- Videoteca
- Reserves bibliogràfiques
- Desiderata
- Sala Polivalent
- Sales d'Estudi en grup
- Ordinadors públics
- Accés sense fil
- OPAC (catàleg en línia)
- Animacions
- Visites guiades
- Exposicions
- Biblioplatges
- Xarxes Socials

Compromisos i Indicadors

Compromisos	Indicadors
1. Atendre tant presencial com telefònicament les consultes sobre el servei de referència i de circulació	Grau de satisfacció mesurat amb l'enquesta de satisfacció
2. Posar a disposició dels nostres usuaris Una selecció de les últimes novetats editorials almenys 4 vegades por any	Nombre de llançament de novetats anual
3. Comunicar als usuaris la disponibilitat d'una reserva en un termini no superior a 5 dies hàbils	Nombre de reserves comunicades en termini
4. Realitzar almenys 1 exposició anual al hall de la Biblioteca Central relacionada amb temes locals o culturals	Nombre d'exposicions realitzades
5. Realitzar almenys 6 especials anuals destacant algun tema relacionat amb una efemèride o interès	Nombre d'especials realitzats
6. Realitzar almenys un curs formatiu anual destinats als sectors més sensibles	Nombre de cursos i alumnes
7. Sol·licitar totes les subvencions relacionades amb biblioteques que es convoquen per millorar i fomentar els recursos de la Xarxa de Biblioteques	Nombre de subvencions sol·licitades/aprovades Quantia subvencionada
8. Realitzar el major nombre possible de visites escolars com a instrument per a l'accés i ús dels escolars a la biblioteca pública	Nombre de visites escolars realitzades per any
9. Fomentar l'obra d'escriptors mitjançant la presentació de llibres a les biblioteques de Benidorm	Nombre de presentacions/any

Drets dels visitants i usuaris

Els visitants i usuaris tenen dret a:

- A ser informat en qualsevol de les llengües oficials sobre els serveis de la Biblioteca i requisits d'accés als mateixos
- A rebre formació i assessorament en l'ús dels recursos d'informació que la Xarxa de Biblioteques posa al seu abast
- A sol·licitar en préstec o per a consulta qualsevol dels materials que componen la col·lecció de la Xarxa de Biblioteques, exceptuant aquelles obres que pel seu valor patrimonial o bibliogràfic estiguen especialment protegides
- A manifestar els teus suggeriments o queixes sobre la biblioteca, els seus recursos i serveis,

personalment o de manera virtual

- A utilitzar tots els serveis de les biblioteques sense restriccions, exceptuant les indicades per a menors d'edat
- A plantejar davant la direcció quantes millores del servei crega convenients i que s'ha de contestar a aquestes en temps i forma
- A disposar de recursos d'informació de qualitat adequats a les diferents àrees de coneixement, tant impresos com electrònics
- A obtenir en préstec documents de la Biblioteca o d'altres biblioteques, mitjançant el préstec interbibliotecari, si aquests documents no estan a la Biblioteca, d'acord amb les normes legals en vigor
- A rebre assessorament en la localització i accés de la informació
- A ser atès amb un tracte respectuós i amb una atenció eficient per part dels professionals de les biblioteques
- A participar en les activitats que organitza la Xarxa de Biblioteques

Així mateix, se'ls reconeix als visitants i usuaris, els drets previstos en l'article 13 de la Llei 39/2015 delprocediment administratiu comú de les administracions públiques.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Xarxa de Biblioteca proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es troben afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici del dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents.
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en què s'informe de les mesures correctores per esmenar l'incompliment.
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment.
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.

Horaris, localització i contacte

Biblioteca Central
Plaça SSMM los Reyes de España, 3.
03501 Benidorm (Alacant)
Telf: 965 855 098
Mail: biblioteca@benidorm.org

Biblioteca Racó de L'Oix / Europea
Av. Joan Fuster Zaragoza. Edif. Acuarium III.
Telf: 966 804 781
Correu electrónic: bibrincon1@benidorm.org

Biblioplatja de Llevant
Av. Madrid, 2

Biblioplatja de Ponent
Passeig de Colón, 2

Biblioplatja de la Cala
Av. Vicente Llorca Alós, 23

ajuntament benidorm
regidoria de patrimoni històric i cultural