

Ajuntament d'Alella

carta de serveis

**Biblioteca
Ferrer i
Guàrdia**

El Servei de Biblioteca és un servei públic municipal que vol garantir l'accés a la cultura, la informació, el coneixement i el lleure a tota la ciutadania posant a la seva disposició un ampli ventall de fons i recursos en constant actualització que doni resposta a les seves necessitats.

Aquest servei és d'accés obert i lliure per a tothom, i la biblioteca és un espai de trobada per a totes les persones de qualsevol edat i d'interessos diferents.

Es facilita l'accés lliure al coneixement, el pensament, la informació, la cultura i la formació i s'ofereixen activitats de lleure i cultura general com Laboratoris de lectura, Hores del conte, Bibliolabs, Club de lectura, presentacions de llibres, xerrades, tallers i moltes d'altres.

Línies de servei

1. Consulta i Informació
2. Préstec
3. Préstec interbibliotecari
4. Servei públic d'accés a Internet
5. Serveis de foment de la lectura
6. Serveis de suport a la formació i l'aprenentatge
7. Serveis a col·lectius amb necessitats especials

Persones destinatàries

La població en general i entitats, institucions i associacions locals interessades en els serveis que s'ofereixen.

Equip tècnic i regidoria responsable

- Direcció-bibliotecària
- Personal: 2 tècnics auxiliars de biblioteca
- Gerència Municipal
- Regidoria de Cultura

Drets i deures

Teniu dret a:

- Utilitzar els espais, col·lecció, serveis, instal·lacions i equipaments de la biblioteca.
- Demanar ajut al personal de la biblioteca, responsable de prestar el suport necessari per facilitar l'ús dels serveis i recolzar la recerca de la informació.
- Comunicar propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament de la biblioteca mitjançant l'adreça electrònica de la biblioteca o els formularis a disposició per a tal fi.
- Sol·licitar informació sobre el seu fons i el seu funcionament, així com qualsevol informació d'interès.
- Ser informats de l'horari d'atenció al públic, dels serveis amb horaris restringits i de les activitats que s'hi organitzen amb el temps suficient.

Heu de complir amb el deure de:

- Mantenir una actitud correcta: evitar sorolls, comportaments o activitats que interfereixin el bon funcionament dels serveis de la biblioteca (cal desconnectar o silenciar els telèfons mòbils o altres dispositius sonors).
- Respectar les persones usuàries, el personal de la biblioteca, el fons i els béns de la biblioteca.
- Fer ús del servei bibliotecari tot aportant el carnet de la biblioteca.
- Complir la normativa de drets d'autor en cas de còpies o reproduccions d'un document o de la informació consultada o estreta d'Internet.
- Comunicar qualsevol canvi en les seves dades, especialment les de residència, telèfon o correu electrònic. També ha de comunicar la pèrdua o sostracció del carnet.

Compromisos de qualitat

- Compromís a difondre les notícies, novetats del fons i les activitats a través de 4 butlletins electrònics a l'any.
- Mostrar bimensualment l'actualització del fons en aparadors culturals.
- Potenciar l'ús de la plataforma e-biblio, préstec gratuït de llibres electrònics.

Suggeriments, agraïments i queixes

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Sistema d'enquestes de satisfacció al visitant

2. Formulació de suggeriments i queixes

www.alella.cat/tramits - alella.ofturisme@alella.cat



AJUNTAMENT D'ALELLA

Biblioteca Ferrer i Guàrdia

Hort de la rectoria,s/n

T. 93 555 90 55

b.alella.fg@diba.cat

www.alella.cat/biblioteca

Horari

Tardes, de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 h

Matins de divendres i dissabtes de 10 a 13.30 h

(De l'1 de juny al 15 de setembre: dissabte matí tancat)