



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**

## Carta de serveis

Xarxa de Biblioteques Municipals. Maig 2023





## **ÍNDEX**

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



## 1. Qui som?

La Xarxa de Biblioteques Públiques de Vilanova i la Geltrú és un servei públic de titularitat municipal, gestionada per conveni amb la Diputació de Barcelona. Està integrada per la biblioteca Joan Oliva i Milà i la biblioteca Armand Cardona Torrandell i formem part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

Estem inclosos dins la Regidoria de Cultura.

Responsables del servei:

Cristina Torremorell Viyuela (Biblioteca Joan Oliva)      [ctorremorell@vilanova.cat](mailto:ctorremorell@vilanova.cat)

Sisco Moreno Espejo (Biblioteca Armand Cardona)      [fmoreno@vilanova.cat](mailto:fmoreno@vilanova.cat)

El servei està format per un total de vint-i-dos professionals de l'àmbit de les biblioteques públiques

## 2. Què fem?

Les Biblioteques públiques som el referent cultural que s'adreça a tota la població i forma part de la seva quotidianitat, d'aquí el seu alt valor social. Es presta especial atenció al foment de la lectura, l'accés a la informació, el suport a la formació, a la creació i a l'aprenentatge i alhora ser llocs de trobada que giren a l'entorn del coneixement i de l'acció de la ciutadania.

## 3. Què oferim?

L'accés a les Biblioteques Municipals de Vilanova i la Geltrú és lliure i gratuït. Per poder gaudir de determinats serveis com el préstec o l'accés a Internet cal disposar del 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 <https://biblioteques.vilanova.cat> 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, extensió bibliotecària (bibliomercat, serveis als Centres de dia i a la residència de l'OAM AISSA).



- 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, serveis a centres educatius i altres entitats.

#### **4. A qui ens adrecem?**

Ens adrecem al conjunt de la ciutadania.

#### **5. Els nostres compromisos**

- 1. Informar de les activitats i de les noves adquisicions de les biblioteques a través del butlletí electrònic mensual (mínim 12 a l'any).**
- 2. Servir els documents entre les biblioteques de Vilanova i la Geltrú en un màxim de 7 dies.**
- 3. Atendre un mínim del 50% dels infants estudiants de primària de la ciutat en el marc de les visites escolars a alguna de les dues biblioteques, cada curs.**
- 4. Complir al 100% amb el que marquen els estàndards pel que fa a hores d'obertura anuals.**
- 5. Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat i que superi en un 10% el que marquen els estàndards de biblioteques públiques de la província de Barcelona.**



## 6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per a la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament o a través dels nostres correus [b.vilanovag.jo@diba.cat](mailto:b.vilanovag.jo@diba.cat) o [b.vilanovag.act@diba.cat](mailto:b.vilanovag.act@diba.cat)

## 7. On som?

### **Biblioteca Joan Oliva i Milà,**

Plaça de la Vila 13 - [Horaris](#)

Telèfon 93.814.76.13

a/e. [b.vilanovag.jo@diba.cat](mailto:b.vilanovag.jo@diba.cat)

### **Biblioteca Armand Cardona Torrandell,**

Menéndez y Pelayo 15/17 - [Horaris](#)

Telèfon 93.814.76.13

a/e. [b.vilanovag.jo@diba.cat](mailto:b.vilanovag.jo@diba.cat)

Al nostre [web](#)

## 8. Com accedir?

Presencialment a les dependències de les biblioteques o virtualment mitjançant la [web](#) i els recursos associats.

Consulta el nostre [Reglament](#)



## 9. Indicadors del servei

1. Nombre de butlletins distribuïts per la Xarxa de Biblioteques al llarg de l'any.
2. Percentatge de sol·licitud servides dins dels 7 dies següents a la petició.
3. Nombre de sol·licituds de visites i formació d'usuaris i usuàries provinents dels centres educatius i percentatge d'escolars de primària visitants respecte el cens escolar.
4. Nombre d'hores d'obertura en relació al que marquen els estàndards.
5. Percentatge del fons bibliogràfic que supera els estàndards de les biblioteques públiques de la província

## 10. Drets i Deures

### **Drets:**

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.



**Deures:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.