

CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL MESTRE MARTÍ TAULER

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Biblioteca Mestre Martí i Tauler vol esdevenir una fàbrica d'experiències per aprendre, investigar, compartir, crear i jugar.

La Biblioteca de Rubí és un eix vertebrador, cohesionador i integrador del municipi que serveix d'eina de democratització de la cultura i que fomenta el sentiment de pertinença a la ciutat, facilitant l'accés al coneixement, a la cultura, l'oci i l'aprenentatge al llarg de la vida, des del compromís de qualitat, professionalitat i voluntat de servei del seu equip humà.

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

La Biblioteca Mestre Martí Tauler de Rubí està gestionada en conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Rubí.

Àrea de Projecció de Ciutat, Cultura i Esports
Servei de Promoció i Dinamització Cultural
Biblioteca Mestre Martí Tauler

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	Biblioteca Mestre Martí i Tauler
Adreça	c/ Aribau, 5 08191 Rubí
Horari (presencial / virtual)	Matins: de dimecres a dissabte de 10 a 14h Tardes: de dilluns a divendres de 15.30 a 20.30h L'horari d'obertura pot variar en períodes concrets. (https://bibliotecavirtual.diba.cat/rubi-biblioteca-mestre-marti-tauler#library-timetablesbodyContent) Horari virtual: 24 hores 7 dies a la setmana
Telèfon	93 6998453
Web/adreça electrònica	www.rubi.cat/biblioteca bibliotecavirtual.diba.cat b.rubi.mmt@diba.cat

Adscripció dins l'organigrama municipal	La Biblioteca Mestre Martí Tauler de Rubí està gestionada en conveni entre la Diputació de Barcelona i l'Ajuntament de Rubí i depèn de l'Àrea de Projectió de Ciutat, Cultura i Esports
--	---

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

La Biblioteca ha de connectar i col·laborar amb els diferents col·lectius, entitats i agents socials per potenciar el seu paper com a centre d'experiències de la ciutat i, alhora, assegurar la seva presència i posicionament al mercat cultural de la ciutat, incrementant la seva imatge de marca mitjançant les eines de difusió de què disposa.

A més, ha d'adequar els seus espais i equipaments als nous usos i assegurar la confortabilitat i l'accessibilitat per al a ciutadania i segmentar, personalitzar, diversificar i dotar de valor afegit als recursos i serveis que facilitat a les persones usuàries del servei.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Préstec	Servei de préstec, segons la normativa de la biblioteca que permet agafar en préstec documents durant un temps determinat i de manera gratuïta.
Préstec interbibliotecari	Aquest servei permet demanar documents d'altres biblioteques mitjançant el pagament d'una taxa.
Recomanacions literàries	Servei de recomanacions literàries de ficció i de coneixements per part del personal i dels usuari, posant expositors amb els llibres recomanats presencialment i virtualment.
Informació	Servei d'informació bibliogràfica a partir de les demandes dels usuaris i facilitat accés als documents sol·licitats.
Formació	Formació d'usuaris/es sobre els recursos i els serveis de les biblioteques.
Visites guiades	Visites guiades a la biblioteca a Escoles i a Entitats de Rubí. Es poden demanar via telèfon, per correu electrònic i per l'aplicatiu de l'Ajuntament per les escoles.
Internet i wifi	Accés gratuït a Internet, zona wifi, sales d'estudi i de treball en grup.

Impressions i reprografia	Servei d'impressions mitjançant el pagament d'un preu de 0,10 € impressió en b/n i de 0,40 € a color (preus públics de la Diputació de Barcelona per a 2019). Per la reprografia el preu és de 0,15 € en b/n (preus públics de l'Ajuntament per a 2019).
Activitats culturals	Activitats culturals i accés al coneixement gratuït. https://www.rubi.cat/ca/temes/cultura/equipaments/biblioteca-mestre-marti-tauler/activitats
Biblioteca virtual	Servei d'accés a la informació electrònica a les bases de dades, revistes i recursos web a través de la biblioteca virtual de la XBM (https://bibliotecavirtual.diba.cat/ca).

6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Normativa

- Normativa de l'ús del Servei de Préstec i Internet de la Biblioteca (<https://www.rubi.cat/ca/temes/cultura/equipaments/biblioteca-mestre-marti-tauler/normativa-i-reglament>)
- Reglament d'accés i ús dels recursos i serveis de la Biblioteca (aprovat pel Ple municipal l'1 d'octubre de 2015)

(<https://www.rubi.cat/fitxers/documents-ok/biblioteca/20160606-anunci-bop-a-d-reglament-biblioteca-30.pdf>).

b) Drets i deures dels usuaris/es

Drets:

- Horaris d'obertura amplis
- Sala d'estudi en període d'exàmens
- Atenció personalitzada i de qualitat
- Fons bibliogràfic actualitzat
- Protecció de les teves dades personals
- Recursos i serveis presencials i en línia
- Suport a l'aprenentatge al llarg de la vida i l'accés al coneixement
- Serveis inclusius i accessibles per tothom
- Donem resposta als teus suggeriments o queixes en un màxim de 72 hores.

Deures:

- Fer un bon ús dels espais, equipaments i col·leccions
- Identificar-se amb el carnet d'usuari quan te'l requereixin
- Tenir cura de les vostres pertinences
- Adreçar-se al personal de la biblioteca amb respecte i seguir les seves indicacions
- Complir els tràmits establerts per retirar documents i retornar-los en els terminis fixats i en les mateixes condicions
- Respectar la normativa de propietat de drets referida a les fotocòpies i/o a l'ús, distribució i còpia de recursos electrònics accessibles a la xarxa
- Usar la xarxa de la XBM de manera apropiada i mai amb finalitats no ètiques o comercials, mantenint la vostra identificació
- Seguir les instruccions i la normativa d'ús dels recursos i serveis de la Biblioteca.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- **Impressions i reprografia**

Servei d'impressions: 0,10 € impressió en b/n i de 0,40 € a color (preus públics de la Diputació de Barcelona per a 2019). Per la reprografia el preu és de 0,15 € en b/n (preus públics de l'Ajuntament per a 2019).

- **Servei de Préstec Interbibliotecari (PI)**

El **PI** és la sol·licitud i obtenció de material llibre, revista, CD i/o DVD a altres biblioteques. Despeses de transport per cada sol·licitud: 1,50 €.

- **Taxa Servei de carnet de biblioteca**

Despeses d'expedició de cada carnet duplicat: 1 €. Aquesta taxa no serà exigible quan es justifiqui documentalment la sostracció del carnet de biblioteca.

- **Altres recursos**

Memòria USB: 3 €

Subministrament d'auriculars: 2,50 €

Venda de bossa promocional Gènius: 1,50 €

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI**a) Formes de participació**

Mitjançant enquestes de valoració de les activitats i serveis. Al final de les visites i de cada activitat que es fa, s'entrega un full de valoració als assistents

b) Sistema de queixes i suggeriments

Correu electrònic: b.rubi.mmt@diba.cat

Formulari de contacte a: www.rubi.cat/biblioteca.

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1. Donar resposta ràpida i eficient a les demandes dels usuaris	Grau de satisfacció dels usuaris/es respecte l'atenció personalitzada del personal de la biblioteca	Temps mig de resposta 72 h
2. Facilitar solucions a les propostes dels usuaris	Percentatge de queixes, suggeriments i agraïments respostos en el termini establert de 72 h	Respondre més propostes que queixes
3. Adequar i comprar documents nous i de qualitat per els usuaris	Índex de renovació de la col·lecció (relació percentual entre els documents nous i el fons total)	2% segons mòdul biblioteca C2
4. Oferir activitats, serveis i recursos d'interès per als usuaris	Nombre de visites presencials durant l'any i nombre d'assistents a les activitats	145 mil visites per any 15 mil assistents a activitats per any
5. Dotar de valor social als recursos i serveis de la Biblioteca	Retorn social de la inversió i com reverteix el valor de la Biblioteca a la ciutadania.	2,25 € per € invertit

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis

- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la director/a de la Biblioteca Mestre Martí Tauler.