



CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA COMARCAL JAUME VILA

Contingut

1. Dades identificatives de la carta	2
2. Organització i forma de gestió dels serveis	2
2.1. Qui som?	2
2.2. Què fem?	2
2.3. Com ho fem?	3
3. Els nostres serveis	3
3.1. Els nostres serveis	3
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta	3
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	3
3.4. Canals de prestació comuna dels serveis	4
3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen	4
Servei 1: Servei de préstec	4
Servei 2: Servei d'informació	6
Servei 3: Activitats culturals i formació	7
Servei 4: Difusió	8
Servei 5: Servei d'internet i ofimàtica	8
Servei 6: Biblioteca i escola	9
3.6. Normativa aplicable	10
4. Els nostres compromisos de qualitat	10
5. Drets i deures	12
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	12
5.2. Mesures de compensació i reparació	12
5.3. Deures de les persones usuàries amb els serveis objecte de la carta	12
6. Consultes, queixes i suggeriments	12
7. Seguiment i avaluació de la carta	13
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació	13
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	21
7.3. Ajudeu-nos a millorar	21
8. Versions de la carta i material de difusió complementari	21



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

CARTA DE SERVEIS DE LA BIBLIOTECA COMARCAL JAUME VILA

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis de la [Biblioteca Comarcal Jaume Vila](#) (en endavant, BCJV), així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per a la presentació dels vostres suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis va ser aprovada el 22 d'abril de 2026 en sessió plenària de l'Ajuntament de Mollerussa .

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

La [Biblioteca Comarcal Jaume Vila](#) (BCJV) és un equipament de titularitat municipal, que presta serveis de biblioteca municipal i comarcal, i forma part del Sistema de Lectura Pública de Catalunya (SLPC).

La responsabilitat sobre la prestació dels serveis és de l'Ajuntament de Mollerussa i de la pròpia [Biblioteca Comarcal Jaume Vila](#) (BCJV).

La BCJV té assignades, entre d'altres, les funcions que es determinen segons:

- El [Reial decret 582/1989](#), de 19 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de biblioteques públiques de l'Estat i del Sistema Espanyol de Biblioteques.
- La [Llei 4/1993](#), de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.
- El [Decret 124/1999](#), de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

Amb tot, correspon a la persona responsable de la BCJV vetllar per la gestió dels serveis objecte d'aquesta carta. A més, és la persona de referència i de contacte per a qualsevol incidència.

2.2. Què fem?

Som un servei públic adreçat a despertar noves curiositats, afavorir la trobada entre les persones, siguin qui siguin i vinguin d'on vinguin, i satisfer les seves necessitats informatives, formatives i de lleure.

Els nostres valors principals com a organització són l'orientació a l'usuari i a la millora contínua, la innovació i l'aposta per la cultura i els infants. Aquestes són les nostres línies mestres de treball i d'actuació.

La qualitat constitueix una de les línies estratègiques de la nostra biblioteca i vertebrada el conjunt de la nostra activitat com a biblioteca pública. La nostra política es troba publicada a la [web](#) i la podeu consultar a la pròpia biblioteca.



2.3. Com ho fem?

La BCJV presta tots els serveis de manera directa amb recursos propis procedents de l'Ajuntament de Mollerussa amb el suport del [Servei de Biblioteques](#) del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

La Biblioteca ofereix serveis de préstec, d'informació, d'activitats i formació, de difusió, d'internet i ofimàtica, de consulta de fons, així com altres serveis complementaris i de suport, i serveis específics per a entitats i centres escolars. Els serveis de la Biblioteca són d'accés públic, gratuït i obert a tothom.

Els serveis que la BCJV ofereix són els següents:

Servei 1. Préstec.

Servei 2. Informació.

Servei 3. Activitats culturals i formació.

Servei 4. Difusió.

Servei 5. Internet i ofimàtica.

Servei 6. Biblioteca i escola.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta

L'accés als serveis de la BCJV és universal, és a dir, és obert a tota la població. No obstant això, per accedir al servei de préstec, a determinades activitats culturals i de formació, i al servei d'internet i ofimàtica, cal obtenir el carnet de la biblioteca.

Els infants menors de 14 anys necessiten una autorització per part del pare/mare/tutor per obtenir el carnet de la biblioteca i per accedir al servei d'ordinadors amb internet i ofimàtica de la biblioteca.

Els infants menors de 7 anys han d'anar acompanyats d'una persona adulta.

Algunes activitats culturals i de formació poden requerir inscripció prèvia.

Consulteu la informació relativa [al tràmit que cal seguir per sol·licitar el carnet de la biblioteca](#), vàlid per a totes les biblioteques públiques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

Tots els serveis que presta la BCJV són gratuïts, a excepció del servei de reproducció i impressió de documents. Per informar-se del cost d'aquest servei cal adreçar-se al personal de la BCJV o consultar les ordenances fiscals corresponents.



3.4. Canals de prestació comuna dels serveis

Els serveis de la BCJV es presten, generalment, en modalitat presencial i en alguns casos també s'ofereixen a través dels canals telemàtics (correu electrònic, formulari en línia i telèfon).

El servei de préstec és presencial a la biblioteca o en línia a través de la plataforma de continguts digitals. Requereixen presencialitat les visites guiades, el servei d'internet i ofimàtica, algunes activitats culturals i formacions i els serveis complementaris i de suport, ja que les persones usuàries s'han de desplaçar a la BCJV per poder gaudir-ne.

Els serveis s'ofereixen a través dels [canals](#) següents:

- Presencial, sense cita prèvia, a les instal·lacions de la BCJV (Ferran Puig, 15, 25230 Mollerussa), dins de l'horari d'atenció al públic.
- Telefònic, al (+34) 973 712 248, dins de l'horari d'atenció al públic.
- Digital, per [correu electrònic](#) o a través de l'opció corresponent de la [Bústia de contacte](#) de la web de la BCJV.

Podeu consultar l'[horari d'atenció al públic](#).

A més a més, la BCJV utilitza diversos [canals](#) per fer arribar a les persones interessades informació sobre els serveis que s'ofereixen i les seves característiques, així com altra informació relacionada que pot ser d'interès per a les persones usuàries.

3.5. Relació dels principals serveis que s'ofereixen

Servei 1: Servei de préstec

- El servei de préstec permet endur-se documents de la Biblioteca durant un període determinat, el qual pot ser renovable.
- Podeu consultar la informació sobre les condicions de préstec a [l'enllaç](#).

Servei 1.1 Préstec personal

- El préstec personal permet endur-se documents durant un període determinat.
- Es fa presencialment al taulell o bé a la màquina d'autopréstec, en l'horari d'obertura de la biblioteca.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- Es requereix el carnet de la biblioteca, vàlid per a totes les biblioteques públiques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya. És gratuït i es fa al moment. Cal emplenar un formulari i presentar el DNI/NIE o passaport.
- La Biblioteca disposa d'una bústia de devolució que permet el retorn de documents 24 hores/dia.
- Les renovacions del préstec es poden realitzar presencialment, per [telèfon o correu electrònic](#), des del [catàleg](#) de la Biblioteca identificant-se amb el compte personal o bé a les màquines



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

d'autopréstec. Es poden renovar els préstecs durant els dies abans de la data de venciment i sempre que no hi hagi reserves.

Servei 1.2 Préstec interbibliotecari

- El [Servei Nacional de Préstec Interbibliotecari](#) permet l'accés a tots els documents bibliogràfics de les biblioteques integrades al Sistema de Lectura Pública de Catalunya, la Biblioteca de Catalunya i la Central de Préstec i Serveis Especials (CePSE). Des de les biblioteques es fa el préstec de documents a altres biblioteques públiques de Catalunya que ho sol·licitin, i també es fan sol·licituds de documents a altres biblioteques a petició de les persones usuàries.
- Es pot sol·licitar presencialment al taulell de préstec de la biblioteca, per [telèfon](#), [correu electrònic](#) o en línia a través del catàleg [Atena](#), identificant-se amb el carnet de la biblioteca. Quan arribi el document l'usuari rebrà un avís de recollida i ha de passar a recollir-lo en un termini màxim de cinc dies hàbils.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- Es requereix el carnet de la biblioteca.
- Els materials arriben entre set i deu dies després de la petició. No obstant això, la BCJV no es fa responsable dels possibles retards ni tampoc de les possibles cancel·lacions per part de les biblioteques a les quals se sol·liciten les reserves.

Servei 1.3 Préstec de continguts digitals

- El servei de préstec de continguts digitals s'ofereix a través d'una [plataforma de préstec electrònic de documents](#). S'hi troben recursos en diversos formats (llibres, audiollibres, revistes i diaris, pel·lícules, audiovisuals, música, obres de referència, partitures, àlbums musicals...), i idiomes (català, castellà, francès, anglès, alemany).
- Se sol·licita en línia a través del [web](#) o de l'[app](#) de la plataforma, identificant-se amb el número del carnet de la biblioteca i la contrasenya o PIN. S'hi pot accedir des de diferents dispositius: tauletes, telèfons intel·ligents, ordinadors personals o lectors de llibres electrònics (eReaders) compatibles amb DRM (Digital Rights Management) d'Adobe Digital Editions.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- Es requereix el carnet de la biblioteca.
- Per resoldre dubtes o incidències podeu contactar amb la bústia d'atenció a l'usuari a les adreces següents: sgc.biblioteques.cultura@gencat.cat o bibliodigital@gencat.cat.

Servei 1.4 Préstec a entitats

- Servei de préstec a les entitats que ho sol·licitin. Carnet de préstec per a entitats amb unes condicions específiques, diferents del préstec personal.
- Es pot sol·licitar presencialment al taulell d'informació de la biblioteca, per [telèfon](#) o per [correu electrònic](#), identificant-se amb el carnet institucional de la biblioteca.
- Adreçat a totes les entitats que ho sol·licitin.



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

- Es requereix el carnet institucional de la biblioteca. Per obtenir el carnet, cal emplenar el formulari de sol·licitud que es pot trobar físicament a la recepció de la biblioteca i presentar-lo a la biblioteca presencialment.

Servei 2: Servei d'informació

- El servei d'informació ofereix informació general i assessorament a les persones usuàries de forma presencial, telefònica i en línia sobre els fons documentals i bibliogràfics, els catàlegs, les activitats i els serveis que s'ofereixen.

Servei 2.1 Punts d'informació

- Atenció i assessorament personalitzats des dels taulells de cada secció, presencialment o per telèfon, atesos per l'equip de la biblioteca. Es dona resposta a qualsevol demanda informativa sobre l'accés i l'ús d'internet, les col·leccions pròpies, orientació en l'ús dels catàlegs i dels recursos bibliogràfics, entre d'altres.
- S'ha de sol·licitar presencialment als taulells d'atenció i informació, en l'horari d'obertura de la biblioteca.
- Adreçat a tota la ciutadania, sense cap requisit específic.

Servei 2.2 Servei d'informació en línia

- Atenció i assessorament personalitzats en línia, per fer consultes informatives. Es dona resposta en línia a qualsevol demanda informativa sobre l'accés i l'ús d'internet, les col·leccions pròpies, orientació en l'ús dels catàlegs i dels recursos bibliogràfics, entre d'altres.
- Es pot accedir al servei d'informació en línia a través del [correu electrònic](#) de la biblioteca.
- També s'ofereix informació a través de la plataforma Telfy, comunitat Biblioteca Comarcal Jaume Vila, canal ["Pregunta a la biblioteca"](#).
- Adreçat a tota la ciutadania, sense cap requisit específic.

Servei 2.3 Consulta de documents a sala

- Consulta d'accés lliure dels documents i recursos electrònics als espais de la biblioteca.
- Les persones usuàries poden consultar els documents i materials que són al seu abast a les sales de la biblioteca, en [l'horari d'obertura](#).
- Adreçat a tota la ciutadania, sense cap requisit específic.

Servei 2.4 [Argus](#): Catàleg de les biblioteques públiques de Girona, Tarragona, Lleida i Terres de l'Ebre

- Servei de consultes bibliogràfiques al catàleg Argus. Consulta del fons bibliogràfic de totes les biblioteques públiques de Girona, Tarragona, Lleida i Terres de l'Ebre.
- Es pot consultar el catàleg a través de la pàgina web [Argus](#) o presencialment des dels ordinadors o als taulells d'atenció de la biblioteca. Per accedir als tràmits relacionats amb el préstec de documents cal identificar-se amb el número del carnet de la biblioteca i la contrasenya o PIN.
- Adreçat a tota la ciutadania.



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

- La consulta del catàleg és de lliure accés, sense cap requisit específic. Per al préstec i els altres serveis relacionats (accés a l'espai personal, accés a l'historial personal de lectura, avisos de novetats i cerques preferides) és necessari el carnet de la biblioteca.

Servei 2.5 [Atena](#): Catàleg de les biblioteques públiques de Catalunya

- Servei de consulta i préstec interbibliotecari del conjunt de documents de les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.
- Es pot consultar el catàleg a través de la pàgina web [Atena](#) o presencialment des dels ordinadors o als taulells d'atenció de la biblioteca. Per accedir als tràmits relacionats amb el préstec de documents cal identificar-se amb el número del carnet de la biblioteca i la contrasenya o PIN.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- La consulta del catàleg és de lliure accés, sense cap requisit específic. Per al préstec i els altres serveis relacionats és necessari el carnet de la biblioteca.

Servei 3: Activitats culturals i formació

- La BCJV organitza [activitats](#) culturals, de promoció de la lectura, de formació i de difusió dels materials bibliogràfics.

Servei 3.1 Clubs de lectura

- La BCJV organitza clubs de lectura en format presencial, en l'horari d'obertura de la biblioteca. Els clubs de lectura poden ser sobre diverses temàtiques i gèneres.
- Adreçat a tota la ciutadania. Depenent del club de lectura, aquest pot estar adreçat a un grup específic.
- Per participar-hi es requereix el carnet de la biblioteca i sol·licitar la inscripció en els períodes determinats.

Servei 3.2 Xerrades, activitats audiovisuals i tallers

- La biblioteca organitza xerrades temàtiques, sessions formatives d'habilitats digitals, entre d'altres.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- Algunes activitats, com els tallers, requereixen inscripció prèvia.
- Podeu consultar la [programació](#) de la BCJV.

Servei 3.3 Activitats infantils, familiars i juvenils

- Activitats per a totes les edats de foment i promoció de la lectura adreçades al públic infantil, familiar i juvenil, com poden ser clubs de lectura o l'hora del conte.
- Algunes de les activitats requereixen inscripció prèvia (emplenar un formulari en línia, per correu electrònic o presencialment al taulell de préstec), d'altres són de lliure accés.
- Podeu consultar la [programació](#) de la BCJV.



Servei 4: Difusió

- El servei de difusió dona a conèixer les biblioteques, els fons i els serveis al públic general.

Servei 4.1 Visites guiades

- La BCJV ofereix visites guiades als espais per a entitats i associacions que vulguin conèixer l'equipament, els fons i els serveis.
- Les visites tenen una durada aproximada d'una hora.
- Per sol·licitar una visita guiada i poder concretar el dia i hora cal concertar-la prèviament, presencialment o bé per [correu electrònic](#).

Servei 4.2 Butlletí electrònic

- La BCJV posa a disposició de les persones usuàries un butlletí electrònic per difondre la informació sobre activitats, novetats, entre d'altres.
- Us podeu [subscriure al butlletí](#) des de la web de la biblioteca.
- Adreçat a tota la ciutadania, sense cap requisit específic.

Servei 5: Servei d'internet i ofimàtica

- El servei d'internet i ofimàtica permet la recerca d'informació amb finalitats culturals, d'investigació i de consulta en general, així com la connexió a la xarxa wifi des dels dispositius de les persones usuàries.

Servei 5.1 Ordinadors amb internet i ofimàtica

- La biblioteca disposa d'ordinadors que permeten l'accés públic i gratuït als serveis d'internet i ofimàtica. Pel servei d'ofimàtica, els ordinadors estan equipats amb aplicacions d'un paquet ofimàtic.
- Per accedir al servei cal adreçar-se als taulells d'informació amb el carnet de la biblioteca o el DNI.
- Adreçat a tota la ciutadania.
- Els infants menors de 14 anys necessiten una autorització per part del pare/mare/tutor per a accedir al servei, que se signa en el moment de donar d'alta el carnet de la biblioteca.
- No es permet accedir a webs amb continguts que puguin ferir la sensibilitat de la resta de persones usuàries (continguts pornogràfics, racistes, violents, etc.), ni fer consultes en grup.

Servei 5.2 Xarxa wifi

- La biblioteca ofereix xarxa wifi des de qualsevol lloc de l'edifici, per tal que les persones usuàries puguin accedir a internet des dels seus dispositius.
- Per utilitzar el servei, la persona usuària ha d'accedir a la xarxa des del seu propi dispositiu. Per sol·licitar la contrasenya d'accés cal adreçar-se al taulell d'informació de la biblioteca.
- Adreçat a tota la ciutadania.



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

- Cal disposar d'un ordinador portàtil propi (o altres equipaments amb capacitat de connexió a la xarxa wifi).
- La biblioteca no assumeix cap tipus de responsabilitat que es pugui derivar de l'ús de la xarxa, ni tampoc pot saber ni garantir que els equips informàtics de les persones usuàries estiguin preparats per a la connexió. En tot cas, la persona usuària ho haurà de consultar amb el venedor o el fabricant.
- El servei no està preparat per fer impressions.
- No es pot accedir a webs amb continguts que puguin ferir la sensibilitat de la resta de persones usuàries (continguts pornogràfics, racistes, violents, etc.).

Servei 6: Biblioteca i escola

- Serveis específics per a centres escolars i per a la comunitat educativa, com ara el carnet institucional, el préstec de lots de llibres, activitats de foment de la lectura adaptades al públic escolar, materials pedagògics, prescripció lectora, visites guiades, entre d'altres.

Servei 6.1 Carnet de préstec per a centres educatius

- Servei de préstec per als centres educatius: carnet de préstec específic per a centres escolars. Accés al préstec interbibliotecari i préstec de continguts digitals a través de la plataforma de préstec digital.
- Adreçat a tots els centres escolars que ho sol·licitin.
- Es requereix el carnet institucional de la biblioteca. Per sol·licitar el carnet per als centres educatius cal que la direcció/responsable del centre sol·licitant emplei un formulari amb totes les dades i el retorni signat a la biblioteca. En cas de necessitar més d'un carnet per centre, també es pot sol·licitar per cicles.

Servei 6.2 Préstec de lots de documents

- La biblioteca ofereix el préstec de lots de documents (llibres, CDs, DVDs...).
- Per sol·licitar el servei cal adreçar-se al taulell de préstec, a la sala infantil o fer-ho mitjançant el correu electrònic de la biblioteca.
- Adreçat als centres escolars.
- Es requereix el carnet institucional de la biblioteca.
- Podeu consultar els lots de documents disponibles preguntant al taulell d'atenció de la biblioteca o per correu electrònic.

Servei 6.3 Visites guiades

- Visites guiades als espais de la biblioteca per a escoles i instituts, adaptades als diferents nivells educatius i formatius.
- Per sol·licitar una visita guiada i poder concretar el dia i hora cal concertar-la prèviament, enviant un [correu electrònic](#) a la biblioteca.



- Adreçat als centres escolars: llar d'infants, educació infantil i primària, secundària, batxillerat, estudiants universitaris i escoles d'educació especial.

3.6. Normativa aplicable

- [Llei 4/1993](#), de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.
- [Decret 124/1999](#), de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.
- [Decret 443/2024](#), de 12 de novembre, de reestructuració del Departament de Cultura.
- [Reial decret legislatiu 1/1996](#), de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, que regularitza, aclareix i harmonitza les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- Reglament de règim interior de la Biblioteca Comarcal Jaume Vila.

4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Servei 1. Servei de préstec

Compromís 1: Posar a disposició de les persones usuàries la informació sobre les novetats del fons bibliogràfic de la biblioteca.

- Descripció: la biblioteca posa a disposició de les persones usuàries informació de les novetats bibliogràfiques que s'adquireixen. El compromís es refereix a la qualitat en l'adquisició de novetats i en la seva difusió. L'assoliment d'aquest compromís es mesura a través de la quantitat de novetats que la biblioteca publica en un any a la web.
- Objectiu de qualitat: el recompte de les novetats que es publiquen en el termini d'un any ha de ser igual o superior a 150.

Servei 2. Servei d'informació

Compromís 2: Garantir un tracte amable i respectuós a les persones usuàries

- Descripció: el personal que presta els serveis de la biblioteca és cordial, amable i proper amb les persones usuàries. El compromís es refereix a la qualitat en l'amabilitat de tracte i cortesia. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant preguntes adreçades a les persones usuàries del servei perquè valorin la qualitat de l'atenció rebuda.
- Objectiu de qualitat: Assolir una mitjana del 70% o més de respostes positives ("molt d'acord" + "d'acord") en els ítems de l'enquesta de satisfacció relacionats amb el personal.



Servei 3. Activitats culturals i formació

Compromís 3: Organitzar cada any una programació periòdica d'activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura, adreçades a diferents tipus de públic.

- Descripció: la biblioteca posa a disposició de les persones usuàries la programació periòdica de les activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura que es duen a terme a la biblioteca. El compromís es refereix a la qualitat i la diversitat de les activitats culturals. L'assoliment d'aquest compromís es mesura a través de la quantitat d'activitats culturals que fa la biblioteca en un any.
- Objectiu de qualitat: el recompte de les sessions d'activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura fetes en el termini d'un any ha de ser igual o superior a trenta: mínim quinze activitats han d'anar adreçades al públic infantil, familiar o juvenil; i altres quinze han d'anar adreçades al públic adult.

Servei 4. Difusió

Compromís 4: Donar a conèixer els espais, les activitats, els fons i els serveis de la biblioteca a través del butlletí electrònic.

- Descripció: la biblioteca ofereix un butlletí electrònic per tal de donar a conèixer les informacions més destacades sobre l'equipament, al qual les persones usuàries es poden subscriure. El compromís es refereix a la qualitat de la difusió dels espais, les activitats, els fons i els serveis bibliotecaris. L'assoliment d'aquest compromís es mesura a través de la quantitat de butlletins electrònics enviats per la biblioteca durant un any.
- Objectiu de qualitat: el recompte de butlletins electrònics enviats durant un any ha de ser igual o superior a deu.

Servei 5. Internet i ofimàtica

Compromís 5: Disposar d'un mínim de cinc ordinadors amb accés a internet i ofimàtica a disposició de les persones usuàries de la biblioteca.

- Descripció: la biblioteca posa a disposició de les persones usuàries ordinadors amb accés a internet i a ofimàtica. El compromís es refereix a la disponibilitat d'ordinadors que s'ofereixen. L'assoliment d'aquest compromís es mesura a través de la quantitat d'ordinadors que s'ofereixen.
- Objectiu de qualitat: el recompte dels ordinadors amb accés a internet i ofimàtica a disposició de les persones usuàries ha de ser igual o superior a cinc.

Servei 6. Biblioteca i escola

Compromís 6: Oferir un mínim de dotze laboratoris de lectura o visites guiades a la biblioteca per a centres escolars.



- Descripció: la biblioteca posa a disposició dels centres escolars la realització de laboratoris de lectura i visites guiades a la biblioteca. El compromís es refereix a la qualitat de la difusió dels espais, els fons i els serveis bibliotecaris als centres escolars. L'assoliment d'aquest compromís es mesura a través de la quantitat de visites guiades a centres escolars que fa la biblioteca en un any.
- Objectiu de qualitat: el recompte de les visites guiades a la biblioteca fetes per a centres escolars en el termini d'un any ha de ser igual o superior a dotze.

5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Els drets de les persones usuàries estan recollits al reglament de les Biblioteca Comarcal Jaume Vila que trobareu a la pàgina web de la biblioteca.

5.2. Mesures de compensació i reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, les persones usuàries poden formular una queixa a la direcció de la biblioteca.

En cas d'incompliment, la direcció de la biblioteca activarà les mesures de compensació o reparació següents:

- Se'ls farà arribar la disculpa pertinent.
- Se'ls donaran les explicacions de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- Se'ls oferiran alternatives, en cas que sigui possible.

5.3. Deures de les persones usuàries amb els serveis objecte de la carta

Els deures de les persones usuàries estan recollits al reglament de les Biblioteca Comarcal Jaume Vila que trobareu a la pàgina web de la biblioteca.

6. Consultes, queixes i suggeriments

Les persones usuàries que vulguin formalitzar una queixa o un suggeriment poden fer-ho mitjançant els canals següents:

- Telemàticament, a través del [formulari de contacte de la web de la biblioteca](#) o mitjançant [la bústia de correu electrònic de la biblioteca](#).
- Presencialment, a la [Biblioteca Comarcal Jaume Vila](#), emplenant el formulari corresponent disponible al taulell d'informació.



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

- A l'Ajuntament de Mollerussa a través del [formulari de contacte](#) o a través de la [Seu Electrònica](#).

La BCJV és l'organisme que respondrà la reclamació, la queixa o el suggeriment en un termini màxim de cinc dies hàbils des de la recepció.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fa a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar a l'apartat «5. Drets i deures» d'aquest mateix document.



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

Compromís 1	Posar a disposició de les persones usuàries la informació sobre les novetats del fons bibliogràfic de la biblioteca.
Nom de l'indicador:	Recompte de les novetats que es publiquen a la web el termini d'un any.
Descripció:	Mesura el total de guies de novetats bibliogràfiques que s'adquireixen i que es publiquen a la web
Servei al qual es vincula:	Servei 1. Servei de préstec
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Publicacions de novetats
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 150
Llindar de compliment:	150
Font d'informació:	Arxiu de novetats publicat a la pàgina web
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant la consulta a la web de les novetats publicades



Compromís 2	Garantir un tracte amable i respectuós a les persones usuàries.
Nom de l'indicador:	% de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció
Descripció:	Mesura el percentatge de les puntuacions obtingudes en els ítems de l'enquesta de satisfacció relacionats amb el personal, expressada com el percentatge de respostes positives ("molt d'acord" + "d'acord").
Servei al qual es vincula:	Servei 2. Servei d'informació
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 70%
Llindar de compliment:	70%
Font d'informació:	Enquestes a les persones usuàries dels serveis a través del qüestionari en paper o la versió en línia.
Periodicitat:	Anual



Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant revisió de les enquestes.
-------------------------	--

Compromís 3	Organitzar cada any una programació periòdica d'activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura, adreçades a diferents tipus de públic.
Nom de l'indicador:	Recompte de la programació de les sessions d'activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura realitzades en el termini d'un any.
Descripció:	Mesura el nombre de sessions d'activitats culturals, de formació i de promoció de la lectura que es fan a la biblioteca en el termini d'un any.
Servei al qual es vincula:	Servei 3. Activitats culturals i formació.
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Activitats
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 30
Llímit de compliment:	30 (15 activitats adreçades al públic infantil, familiar i juvenil, i 15 activitats per al públic adult)



Font d'informació:	Registre estadístic mensual d'activitats fetes
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant la consulta del registre estadístic mensual d'activitats fetes (Síntesi).

Compromís 4	Donar a conèixer els espais, les activitats, els fons i els serveis de la biblioteca a través del butlletí electrònic.
Nom de l'indicador:	Recompte dels butlletins electrònics enviats per la biblioteca en el termini d'un any.
Descripció:	Mesura el nombre de butlletins electrònics enviats per la biblioteca en el termini d'un any.
Servei al qual es vincula:	Servei 4. Difusió
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Butlletins electrònics
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 10



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

Llindar de compliment:	10
Font d'informació:	Aplicació d'administració de butlletins Mailchimp
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Recompte mitjançant la consulta de l'aplicació d'administració de butlletins.

Compromís 5	Disposar d'un mínim de cinc ordinadors amb accés a internet i ofimàtica a disposició de les persones usuàries de la biblioteca.
Nom de l'indicador:	Recompte dels ordinadors amb accés a internet i ofimàtica a disposició de les persones usuàries de la biblioteca.
Descripció:	Mesura el nombre d'ordinadors amb accés a internet i ofimàtica a disposició de les persones usuàries de la biblioteca.
Servei al qual es vincula:	Servei 5. Servei d'internet i ofimàtica
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Ordinadors amb accés a internet i ofimàtica



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 5
Llindar de compliment:	5
Font d'informació:	Registre estadístic mensual Síntesi
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant la consulta del registre estadístic mensual Síntesi.

Compromís 6	Oferir un mínim de 12 laboratoris de lectura o visites guiades a la biblioteca per a centres escolars.
Nom de l'indicador:	Recompte dels laboratoris de lectura i de les visites guiades a la biblioteca per a centres escolars realitzades en el termini d'un any.
Descripció:	Mesura el nombre de laboratoris de lectura o visites guiades a la biblioteca per a centres escolars que es fan en el termini d'un any.
Servei al qual es vincula:	Servei 6. Biblioteca i escola



AJUNTAMENT DE MOLLERUSSA
(LLEIDA)

Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Visites guiades a la biblioteca per a centres escolars
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 12
Llindar de compliment:	12
Font d'informació:	Registre estadístic mensual de visites fetes.
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant la consulta del registre estadístic mensual de visites fetes.



7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

L'avaluació de la carta es farà cada dos anys i trobareu la informació publicada en aquest apartat.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

La BCJV posa a disposició de les persones usuàries diversos canals perquè puguin col·laborar i participar per millorar els seus serveis:

- Fer desiderates o propostes de compra per part de les persones usuàries de la biblioteca, a través del correu electrònic, telèfon o presencialment, per ampliar i renovar el fons bibliogràfic, sempre que responguin als criteris de la política de col·lecció.
- Expressar l'opinió mitjançant enquestes de valoració anual sobre els serveis que s'ofereixen.
- Proposar suggeriments i expressar queixes, a través dels canals adequats (exposats al punt «6. Consultes, queixes i suggeriments» d'aquest mateix document), sobre el funcionament de la biblioteca.

Els resultats de les enquestes i entrevistes o altres modalitats de recollida d'opinió es publicaran oportunament al web.

8. Versions de la carta i material de difusió complementari

1a edició de la carta.

Avis

Els compromisos i els estàndards que conté aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. En aquest darrer supòsit, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets directament derivats se suspendran temporalment. La suspensió es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per remoure, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal es publicarà un avis de suspensió amb la resolució i l'enllaç corresponents, i es detallaran els serveis afectats.