

1

La Biblioteca de Cultura Artesana és una unitat funcional del Consell de Mallorca que té la missió de facilitar a tota la ciutadania l'accés igualitari a la societat de la informació, i per aquest motiu posa a disposició dels usuaris els recursos en tots els suports i les eines culturals necessàries per satisfer-ne les necessitats de formació, informació i cultura.

5

ACCÉS A LA BIBLIOTECA I ALS SERVEIS

És necessari el **carnet d'usuari** per als següents serveis:

- > Consulta dels fons dels dipòsits (també s'admet qualque altre document identificatiu: DNI, carnet d'estudiant, etc.)
- > Préstec i autopréstec
- > Internet, Wi-fi i ofimàtica

Què s'ha de fer per obtenir el carnet d'usuari?

El carnet és gratuït i s'obté a la biblioteca de forma immediata:

- > amb l'imprès de sol·licitud omplert i
- > amb la presentació del DNI o el passaport

Contacte:

Biblioteca de Cultura Artesana

Centre Cultural la Misericòrdia

Via de Roma, 1, 07012 Palma

Telèfons: 971 219 536 / 971 219 531

Fax: 971 219 637

A/e: bca@conselldemallorca.net

www.conselldemallorca.net/biblioteques/bcart.htm



Horari:

De dilluns a divendres, de 9.00 a 20.30 h.

Dissabtes, de 9.30 a 13.45 h.



Departament de Cultura i Patrimoni



Carta de Serveis



Departament de Cultura i Patrimoni



2

QUÈ OFERIM

- > **Un fons de més de 60.000 exemplars** en diferents suports amb un fons general de temàtica diversa, i un fons especialitzat en cultura artesana i art, d'acord amb la línia marcada des de la fundació de la BCA l'any 1928.
- > **Consulta en sala:** A la sala de lectura de la biblioteca podeu consultar premsa i revistes, obres de consulta lliure i del fons en dipòsit, aquestes darreres prèvia sol·licitud escrita.
- > **Informació bibliogràfica:** Servei d'atenció al públic que orienta i ajuda en les recerques bibliogràfiques.
- > **Catàleg automatitzat:** Amb diversos PC destinats exclusivament per a la consulta.
- > **Préstec personal:** Es presten tant llibres i revistes com material audiovisual. Els documents de lliure accés que es troben a la sala de lectura es poden prestar tots, excepte les obres de referència (enciclopèdies i diccionaris). Podeu dur-vos en préstec un màxim de 5 llibres, 3 audiovisuals i 3 revistes. El període de préstec és de 20 dies per als llibres i de 7 dies per als audiovisuals i les revistes. A més, podeu reservar els exemplars ja prestats.
- > **Servei d'autopréstec:** us ofereix la possibilitat de fer-vos vosaltres mateixos el préstec ordinari i les devolucions evitant possibles cues al taulell. A la màquina d'autopréstec trobareu una senzilla guia amb les passes a seguir. Per a qualsevol dubte adreceu-vos al personal de la biblioteca.
- > **Préstec interbibliotecari:** podeu sol·licitar obres en préstec d'altres biblioteques. Aquest servei no és gratuït en cas de biblioteques alienes al Consell de Mallorca.
- > **Serveis virtuals:** renovació i reserves de préstec, suggeriments i propostes d'adquisicions a través de la nostra web.
- > **Reprografia:** La biblioteca disposa d'una fotocopiadora d'autoservei que funciona amb monedes. El preu de cada fotocòpia és de 0.09. També podeu fer un màxim de 20 impressions per usuari i dia i el preu de cada pàgina impresa és de 0'10.
- > **Accés a Internet:** La biblioteca disposa de 6 ordinadors que us permeten l'accés gratuït a Internet, un dels quals és per a consultes ràpides (màxim 15 minuts). El temps màxim de connexió és de 30 minuts per usuari i dia.
- > **Servei Wi-fi:** La BCA ofereix la possibilitat de connectar-vos a Internet gratuïtament amb el portàtil, sense cables, amb el sistema Wi-Fi (Wireless Fidelity), per al qual necessitau una clau d'accés que us proporcionaran al taulell d'informació.

- > **Racó de novetats:** actualitzat regularment amb l'adquisició de les darreres novetats i amb l'exposició de diferents i variades propostes de lectura.
- > **Mecanismes de participació** per ajudar-nos a millorar. Heu d'omplir i fer-nos arribar directament a la biblioteca o a través de la web els formularis corresponents als vostres suggeriments, queixes i propostes d'adquisició, i també les enquestes de valoració sobre la biblioteca.
- > **Eines 2.0:** La biblioteca us ofereix la possibilitat de participar i interactuar amb nosaltres a través de les xarxes socials i les eines 2.0 a les que ens hem subscrit (Facebook, Issuu, LibraryThing, etc.)
- > **Servei de desiderates:** Podeu proposar l'adquisició d'obres omplint el formulari corresponent. La biblioteca estudiarà les propostes i tant si son acceptades com si no us ho comunicarà.
- > **Ofimàtica:** La biblioteca disposa d'un ordinador per a treballs personals. Està equipat amb els programes d'Office (Word, Excel, Access...), lector de DVD/CD-ROM, disquetera, connexió a impressora i Internet.
- > **Multimèdia:** Unitat multimèdia per consultar obres de referència, material didàctic, butlletins oficials, premsa, etc., en DVD/CD-ROM.
- > **Mediateca:** Selecció d'obres audiovisuals (DVD, CD, CD-ROM), classificades en els apartats de cinema, documentals, música i recursos electrònics.
- > **Hemeroteca:** Revistes d'informació general i especialitzada, premsa diària i butlletins oficials.
- > **Informació local:** Guia de recursos bàsics sobre treball, formació i immigració.
- > **Visites guiades en grup:** Cal contactar amb la biblioteca per a cita prèvia.
- > **Activitats:** Clubs de lectura, tertúlies, conferències, itineraris, etc.

3

ENS COMPROMETEM A...

- > Donar-vos el carnet d'usuari de forma immediata presentant el DNI o el passaport i l'imprès corresponent omplert.
- > Resoldre de manera personalitzada al taulell, per correu electrònic o per telèfon, les consultes sobre el fons i els serveis de la biblioteca.
- > Atendre les sol·licituds de renovació de préstec per telèfon i de forma immediata.
- > Atendre les sol·licituds de reserva d'exemplars prestats per telèfon i de forma immediata.

4

ESTEM COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

La certificació ISO 9001, que la BCA té des d'abril de 2007, marca les directrius i els objectius generals del nostre servei. En el Sistema de Gestió de Qualitat, la direcció de la BIBLIOTECA DE CULTURA ARTESANA té, entre d'altres, els següents compromisos:

- > Identificar i intentar satisfer les necessitats i les expectatives dels usuaris amb els recursos assignats.
- > Assegurar-se que s'estableixen els objectius de qualitat per a cada any basats en els objectius generals definits en aquesta política.
- > Fer un seguiment i una avaluació periòdics d'aquests objectius mitjançant l'anàlisi dels indicadors pertinents.
- > Aplicar les mesures correctores necessàries per a la consecució d'aquests objectius.
- > Treballar en la millora contínua dels serveis a l'usuari i de l'organització interna de la biblioteca a partir del procés d'avaluació, de les propostes del personal i dels mecanismes de participació a disposició dels usuaris.
- > Revisar el sistema definit almenys una vegada l'any.



ACREDITADO POR ENAC