

CARTA DE COMPROMISOS

de la Biblioteca de La Rioja



BIBLIOTECA DE LA RIOJA



Gobierno
de La Rioja

Educación, Cultura y Deporte



Servicios prestados

1• Información general y bibliográfica:

- Atención a los usuarios en el acceso y uso de la biblioteca: se realiza en todas las dependencias del Centro de forma presencial, telefónica o telemática con contestación inmediata.
- Información bibliográfica: se realiza en la Sala de Referencia, de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico. La Biblioteca participa en el programa cooperativo nacional. "Pregunte: las Bibliotecas responden"

2• Sala de Referencia y Lectura. Ofrece los servicios de lectura y consulta de:

- La colección de referencia de libre acceso, disponible en la Sala.
- Los fondos conservados en los depósitos y el fondo antiguo.
- Dispone de veintitrés puestos de acceso a información electrónica propia o ajena a través de bases de datos en CD-ROM y de Internet.
- Acceso a las aplicaciones de ofimática.

3• Sala de Audiovisuales. Ofrece diversas colecciones de material audiovisual y multimedia en libre acceso, servicios de visionado y escucha y acceso a bases de datos.

4• Hemeroteca. Ofrece acceso y consulta de la prensa regional, nacional, internacional, y revistas generales y especializadas de mayor difusión.

5• Sala Infantil. Ofrece los servicios de la lectura y consulta de:

- Colección específica para menores de catorce años dividida en dos secciones, infantil y juvenil.
- Colección de materiales audiovisuales y electrónicos (vídeos, DVD's CD-ROM y CD's).

Dispone de cinco puestos de acceso a información electrónica propia, o ajena a través de bases de datos en CD-ROM y de Internet. Y se realizan actividades de animación a la lectura mas recepción de visitas de colegios.

6• Préstamo. Este servicio permite retirar de la Biblioteca libros, documentos electrónicos y audiovisuales: Se ofrece en la Sala Infantil, Sala de Préstamo de libros para adultos y en la Sala de Audiovisuales.

Las renovaciones y reservas de libros se pueden realizar de forma presencial, por teléfono o de forma electrónica a través de Internet accediendo cada lector a su cuenta, disponible en el catálogo de la Biblioteca.

7• Otros Servicios:

Préstamo interbibliotecario, Servicio de desideratas; Mantenimiento de catálogos.; Publicaciones; Reprografía y Novedades Bibliográficas.



Nuestros compromisos

- 1• Ofrecer a los usuarios información general y bibliográfica con eficiencia y eficacia, dando respuestas de forma precisa y rigurosa.
- 2• Resolver las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma inmediata. Y en un plazo máximo de 48 horas aquellas consultas bibliográficas que requieran una búsqueda en profundidad.
- 3• Ofrecer como mínimo treinta ordenadores de acceso público a internet y a bases de datos propias y ajenas, y garantizar al menos una hora por usuario en el uso de los ordenadores de acceso a Internet y ofimática.
- 4• Actualizar anualmente las colecciones con el incremento de materiales bibliográficos de al menos un 5% del fondo de acceso directo y mantener un equilibrio en cuanto a tipos documentales y contenidos de los mismos
- 5• Poner a disposición del público la prensa diaria desde el inicio del servicio por la mañana y las revistas y boletines en el plazo máximo de un día desde su recepción.
- 6• Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.
- 7• Garantizar la realización diaria de servicios de información y apoyo y la de animación a la lectura al menos una vez a la semana en la Sala Infantil.
- 8• Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos, tanto por secciones como por tipo de documento y materia, realizándolo de forma ágil.
- 9• Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 24 horas, comunicando al interesado los resultados de la gestión.
- 10• En las solicitudes de desideratas, comunicar al interesado los resultados de la gestión en un plazo no superior a quince días y poniendo a su disposición el libro solicitado como máximo a los dos días de su ingreso en la Biblioteca”
- 11• Actualizar diariamente los catálogos.
- 12• Facilitar al usuario el carnet de lector de forma inmediata a su solicitud, en horario de mañana de lunes a sábado.

Indicadores del nivel de Calidad

- 1• Número de quejas planteadas en relación con los compromisos adquiridos por esta carta”.
- 2• Índice de satisfacción de los usuarios medido anualmente a través de encuestas.
- 3• Tiempo de respuesta a peticiones de información bibliográfica
- 4• Número de puestos de consulta electrónica.
- 5• Tiempo mínimo disponible por usuario en el uso de los ordenadores.
- 6• Porcentajes de adquisiciones por tipo de documentos y sus contenidos.
- 7• Número de préstamos por secciones, tipo de documentos y su materia.
- 8• Número de préstamos por usuario y socio de la Biblioteca.
- 9• Tiempo de espera para la disponibilidad de la prensa diaria, boletines y revistas
- 10• Frecuencia de realización de los servicios de apoyo e información y promedio semanal de actividades de animación a la lectura en la Sala Infantil
- 11• Tiempo en la tramitación de las solicitudes de préstamo interbibliotecario.
- 12• Tiempo de tramitación de las solicitudes de desideratas y tiempo de puesta a disposición del solicitante del libro adquirido desde su ingreso en la Biblioteca.
- 13• Promedio diario de registros bibliográficos introducidos en el catálogo.
- 14• Tiempo de expedición del carnet de lector.

Normativa reguladora principal

El REAL DECRETO 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.

La Ley 4/1990, de 29 de junio, por a que se regulan las bibliotecas de La Rioja.

DECRETO 24/2002, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema de Bibliotecas de La Rioja.

WWW Utilización de los sistemas y tecnologías de la información

Existe una página web de información sobre la Biblioteca que permite el acceso en línea a los catálogos: General de la Biblioteca, Colectivo de bibliotecas públicas de La Rioja (SIBILA) y Patrimonial de La Rioja.

En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.



Luis Alegre
Consejero de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja



La Biblioteca de La Rioja tiene como misión satisfacer las necesidades de información, lectura y entretenimiento de los ciudadanos, mediante cualquier tipo de soporte y medios tecnológicos, suministrados por un sistema de servicios, que organizados adecuadamente permitan la autoformación y el acceso a la sociedad de la información y del conocimiento. Así mismo recoge, conserva y difunde el patrimonio bibliográfico riojano y toda la producción impresa, sonora y visual de La Rioja o que haga referencia a ella.

DIRECCIONES DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA:

Dirección General de Cultura
C/ Marques de Murrieta 76
26071 Logroño
Tfno.: 941 291 227
dg.cultura@larioja.org

DIRECCIONES DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO:

Biblioteca de La Rioja
*Consejería de Educación,
Cultura y Deporte*
C/ La Merced, 1
26001 Logroño
Tfno: 941-211382
Fax: 941-210536
biblioteca@blr.larioja.org

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a viernes: de 8:15 a 21:15 h.
Sábados y domingos: de 10:00 a 14:00
y de 17:00 a 20:00 h.



- Carta de Compromisos del **Servicio de Atención al Ciudadano.**
- Otras cartas en www.larioja.org

Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

a/ En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

b/ En la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General, c/ **Capitán Cortés nº1.**

c/ A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org



Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 122, de 9 de octubre de 2001.



**Gobierno
de La Rioja**

www.larioja.org