

interbibliotecario en 3 días hábiles e informar de las incidencias a los usuarios.

Enviar las reproducciones de acuerdo con los tiempos de espera del servicio enunciados una vez recibido el pago.

Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente. Disponer de puntos de recogida de residuos de papel en las salas de consulta.

Derechos de los usuarios

Acceso libre y gratuito para la consulta de fondos de la Biblioteca de Catalunya, de acuerdo con la normativa vigente.

Ser atendido con profesionalidad y respeto. Recibir información y asesoramiento sobre los fondos, los servicios y su funcionamiento. Ser orientado sobre la existencia de otras bibliotecas más adecuadas al tipo de consulta.

Consultar y reproducir los fondos de acuerdo a la normativa establecida.

Tener garantía del trato correcto de los datos personales y de la confidencialidad de las consultas.

Compromisos de los usuarios

Respetar las normas de uso y reproducción de los documentos que se encuentran en las salas de consulta y seguir las indicaciones específicas dadas por el personal.

Contribuir a mantener un entorno idóneo para el estudio y la investigación, respetar el silencio y hacer un uso correcto de los equipamientos y las instalaciones.

Utilizar Internet procurando no molestar al resto de usuarios con la consulta de imágenes que puedan resultar ofensivas o desagradables.

Cumplir las condiciones y normativas. Notificar los cambios de domicilio o la dirección electrónica para garantizar la buena comunicación.

Contribuir a mantener un clima de respeto hacia los otros usuarios.

Utilizar de forma responsable los recursos y servicios públicos y contribuir a respetar el medio ambiente.

Respetar la legislación vigente relativa a la propiedad intelectual.

El incumplimiento de los compromisos y normas de los reglamentos de los servicios supondrá la sanción establecida para cada servicio. La sanción máxima puede impedir el acceso a la BC.

Evaluación del grado de cumplimiento de la carta de servicios

De acuerdo con los compromisos establecidos en el punto 3, cada año se procederá a recoger los datos e indicadores pertinentes para evaluar el grado de cumplimiento de estos compromisos. Los resultados se publicarán en la página web de la BC

Formas de participación

La BC promueve la mejora de los servicios y fomenta la participación de los usuarios a través de encuestas periódicas, entrevistas personales y un buzón de sugerencias.

Se analizarán los resultados de las encuestas y entrevistas y se valorarán todas las propuestas de mejora de acuerdo con los recursos disponibles.

Los resultados de las encuestas y entrevistas u otras modalidades de recogida de opinión de publicarán en la web.

1a edición, Carta de Servicios, 2004. Actualizada anualmente hasta 2010.

2a edición, Carta de Servicios, 2011.

Actualizado: Septiembre 2017

Biblioteca de Catalunya

Carrer de l'Hospital, 56

08001 Barcelona

Tel. 93 270 23 00

E-mail bustia@bnc.cat

<http://www.bnc.cat/>



Carta de servicios

Biblioteca de Catalunya

www.bnc.cat/



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Biblioteca de Catalunya

La Biblioteca de Catalunya es la biblioteca nacional de Catalunya. Recoge, conserva y realiza la difusión del patrimonio bibliográfico catalán. La BC es una pieza fundamental en el mapa cultural de Catalunya. Quiere ser una institución abierta, fiable y útil al servicio de los investigadores y ciudadanos.

El fondo de la Biblioteca de Catalunya es rico y de gran valor bibliográfico y documental. Está formado por más de tres millones de documentos en diversos soportes: libros, revistas, periódicos, manuscritos, microfichas, grabados, mapas, fotografías, documentos sonoros, audiovisuales y también documentos en soporte electrónico.

Servicios

Información bibliográfica presencial y remota

General: sobre fondos, catálogos, servicios de la biblioteca y orientación sobre fondos de otras bibliotecas. Búsqueda y uso de herramientas disponibles en la red.

Especializada: sobre fondos concretos (manuscritos, música, grabados, impresos antiguos y fondos sonoros y audiovisuales). Sobre el uso de herramientas de investigación y especializada sobre el entorno del libro.
info@bnc.cat

Consulta en sala

Consulta de materiales originales o reproducidos. Consulta de documentos y recursos electrónicos. Wifi de acceso gratuito.

Biblioteca digital

Acceso a los recursos electrónicos contratados

- Bases de datos
- Revistas electrónicas
- Libros electrónicos

Acceso y consulta del fondo digitalizado de la Biblioteca.

Acceso y consulta a portales digitales cooperativos. Más información: e-Cercador.

Consulta de fondos

Consulta de obras de referencia de libre acceso.

Consulta de fondos y colecciones.

Petición de documentos por Internet

Los documentos que se encuentran en el catálogo se tienen que pedir vía web. Se puede hacer con antelación, se conoce el estado de la petición y se puede guardar el histórico de consultas. Una vez consultados los documentos, se pueden reservar durante 7 días renovables.

Reproducción de documentos

Fotocopias e impresiones de autoservicio, fotocopias de escáner, imágenes y grabaciones digitales. pib@bnc.cat

Préstamo personal

8 volúmenes durante 20 días, prorrogables 4 veces. carnet@bnc.cat

Préstamo interbibliotecario

La Biblioteca de Catalunya presta a todas las bibliotecas que lo soliciten y dirige la solicitud a otras bibliotecas a petición de sus usuarios. pib@bnc.cat

Préstamo consorciado (PUC) y préstamo in situ

Acuerdo de préstamo para los usuarios de las instituciones del CSUC. Consultar las condiciones.

Préstamo de documentos para exposiciones

Préstamo de documentos a instituciones y entidades. expos@bnc.cat

Formación y aprendizaje en la BC

Sesiones generales sobre el fondo, consulta y servicios. Sesiones especializadas sobre materias concretas. Sesiones dirigidas a grupos escolares y universitarios. sfont@bnc.cat

Atención a personas con discapacidad

Programas Jaws y Zoomtext para discapacitados visuales. Terminales especiales para personas con dificultades de movilidad.

Actividades culturales

Jornada de Puertas Abiertas. Exposiciones. Conferencias y presentaciones. Museo del Libro Frederic Marès.

Visitas para grupos y temáticas. sfont@bnc.cat

Otros servicios

Taquillas de autoservicio. Préstamo de portátiles y cables antirrobo. Autoservicio de copias con dispositivos móviles previa solicitud y autorización. Cabinas de alquiler para investigadores. Cesión de espacios.

Buzón de sugerencias

Los usuarios pueden formalizar sus sugerencias o quejas de forma presencial al personal de la Biblioteca, o por escrito o correo a la Dirección de la Biblioteca. sugeriments@bnc.cat

Compromisos del servicio

Dar información inmediata sobre el acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la Biblioteca de Catalunya.

Atender al momento las consultas sobre los fondos de la Biblioteca de Catalunya.

Contestar las preguntas recibidas por escrito en tres días hábiles. Las consultas más complicadas se resolverán en quince días, previo aviso al usuario del estado de su consulta.

Servir los documentos de los depósitos en una hora como máximo. Servir los documentos de los depósitos externos en un plazo de 48 horas. En casos de peticiones de fondos no procesados, etc. se atenderá en la medida que sea posible. Infórmese sobre los horarios de verano.

Servir las reproducciones de fotocopias, impresiones de escáner e imágenes digitales de captura automática al momento, siempre que sean menos de 20 unidades; y en un plazo máximo de 48h cuando se trate de más de 20 unidades.

El plazo genérico de entrega de reproducciones de imágenes digitales de alta calidad para menos de 20 unidades será de 48 horas, y para más unidades 15 días.

Las peticiones complejas de elaboración se atenderán en la medida de lo posible informando al usuario del tiempo estimado.

Tramitar las peticiones de reproducción y préstamo