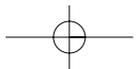
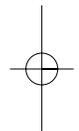
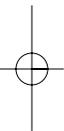


MARTES 22 DE NOVIEMBRE

LA CARTA DE COMPROMISOS DE LA BIBLIOTECA DE LA RIOJA

4. PONENCIA: Dolores Ramírez Domínguez
Dirección de la Biblioteca de la Rioja



**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

INTRODUCCIÓN

La carta de compromisos de la Biblioteca de la Rioja se enmarca dentro del programa de calidad emprendido por el Gobierno de la Rioja en julio del 2000, y de la filosofía del establecimiento de servicios bibliotecarios de calidad.

En los últimos años venimos asistiendo a unos cambios organizativos en el sector público, destacando como rasgo de gestión mas significativo, un nuevo enfoque de la planificación y de la evaluación del rendimiento, un especial énfasis hacia la calidad y el servicio al usuario considerado como cliente. Este cambio se vienen advirtiendo también en el trabajo que se viene desarrollando en las Bibliotecas Públicas del Estado, mediante el desarrollo de las habilidades estratégicas y directivas que permitan mejorar la calidad de los servicios y afrontar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación y del nuevo paradigma de la sociedad del conocimiento.

Superada la etapa histórica donde era prioritaria la creación de servicios es ahora cuando se hace mas necesario reflexionar sobre el sentido de nuestro trabajo, las formas medios y nivel real de los servicios que prestamos a la sociedad, con una apuesta muy clara, el compromiso con los ciudadanos, creando unos servicios que respondan a las demandas crecientes.

MISIÓN

La Biblioteca de La Rioja tiene como misión satisfacer las necesidades de información, lectura y entretenimiento de los ciudadanos sin distinción alguna, 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.

OBJETIVOS

- Fomentar la lectura pública
- Facilitar el acceso a los recursos informativos y educativos
- Satisfacer las necesidades de información
- Proporcionar acceso a las nuevas tecnologías
- Velar por la conservación y difusión del patrimonio bibliográfico de La Rioja, así como de su producción impresa, sonora y visual o que haga referencia a ella.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

COMPETENCIAS

La Biblioteca de La Rioja es biblioteca pública, biblioteca central del Sistema de Bibliotecas de La Rioja y servicio administrativo en materia de bibliotecas.

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, fija las funciones de la Biblioteca Pública, establece su régimen jurídico, regula el tratamiento administrativo y técnico de los fondos bibliográficos, y dispone las normas básicas de acceso y servicios.

La Ley 4/1990, de 29 de junio, por la que se regulan las bibliotecas de La Rioja (BOR del 11 de agosto) establece en su artículo 10 las funciones de la Biblioteca Central de La Rioja.

El Decreto 24/2002, de 19 de abril, por el que se aprueba el reglamento del Sistema de Bibliotecas de La Rioja define a la Biblioteca de La Rioja como un servicio sin personalidad jurídica, adscrito a la Dirección General de Cultura, que tendrá la condición de biblioteca pública, de biblioteca central y de servicio administrativo en materia bibliotecaria.

El Convenio tipo de colaboración entre la Consejería de Educación, Cultura, y Deporte y los Ayuntamientos de La Rioja para la integración de las Bibliotecas Municipales en la Red de Bibliotecas públicas de La Rioja, aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 19 de abril de 2002, regula el régimen de cooperación entre ambas Administraciones con vistas a la prestación de los servicios bibliotecarios municipales integrados en dicha Red, estableciendo las competencias de la Biblioteca de La Rioja como servicio administrativo.

FUNCIONES

- Reunir, organizar y ofrecer al público una colección equilibrada de materiales bibliográficos, gráficos y audiovisuales que permitan a todos los ciudadanos mantener al día una información general y mejorar su formación cultural.
- Promover y estimular el uso de sus fondos por parte de los ciudadanos, mediante los servicios necesarios y las actividades culturales complementarias.
- Conservar y enriquecer el patrimonio bibliográfico cuya custodia le está encomendada.
- Cooperar con las demás bibliotecas del Estado, mediante el intercambio de información, la coordinación de adquisiciones y el préstamo interbibliotecario.
- Recoger a través del Depósito Legal y conservar dos ejemplares de toda la producción impresa, sonora y audiovisual realizada en La Rioja.
- Difundir dicha producción por medio de publicaciones editadas en cualquier tipo de soporte físico, impreso o electrónico.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- Fomentar la recogida, conservación y difusión de los materiales bibliográficos e informativos producidos en otras Comunidades Autónomas que traten sobre La Rioja o hayan sido realizados por autores riojanos.
- Elaborar y difundir la información bibliográfica necesaria para satisfacer la demanda de los usuarios individuales y la de los restantes centros bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de La Rioja, prestando especial atención a la investigación bibliográfica sobre temas y autores riojanos.
- Dirigir la elaboración y el mantenimiento de los catálogos colectivos de todo tipo de publicaciones existentes en las bibliotecas de uso público integradas en el Sistema, sentando de esta forma las bases para un sistema regional de acceso al documento.
- Dirigir y coordinar la realización del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico en La Rioja en colaboración con las instituciones nacionales en todo lo previsto por la legislación estatal en relación con este patrimonio.
- Conservar los fondos del patrimonio bibliográfico del que es depositaria disponiendo de todas las medidas que garanticen su salvaguardia, conservación y restauración.
- Difundir dicho patrimonio por medio de la edición impresa o electrónica del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de La Rioja o por cualesquier otra medida que contribuya al conocimiento del mismo.
- Proporcionar a las bibliotecas públicas municipales las facilidades y medios técnicos necesarios para que, usando las tecnologías de la información y comunicaciones, puedan conectarse en línea con la Biblioteca de La Rioja, y de esta forma compartir sus recursos de información y de gestión.
- Elaborar y difundir la información bibliográfica de interés para las bibliotecas de la Red.
- Prestar asistencia técnica y asesoramiento a las bibliotecas de la Red en la organización de los servicios bibliotecarios y en las técnicas de proceso de materiales: catalogación, clasificación, asignación de encabezamientos de materia y demás asuntos relacionados.
- Seleccionar, preparar y remitir los materiales bibliográficos que, en su caso, se adquieran para las bibliotecas de la Red.

VALORES

- Creación de hábitos de lectura.
- Acceso democrático a las fuentes del conocimiento.
- Mejora de la información general y cultural del ciudadano.
- Protección y difusión del patrimonio bibliográfico de La Rioja.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

- Acceso igualitario a la información y a los fondos bibliográficos para todos los usuarios de las bibliotecas municipales.
- Racionalización de recursos mediante la cooperación y trabajo en red con las bibliotecas públicas de La Rioja.

QUE ES LA CARTA DE COMPROMISOS

Esta carta es :

- Un documento de compromiso de la Biblioteca con los usuarios.
- Recoge compromisos de calidad concretos en los servicios que ofrece la biblioteca.
- Compromisos que suponen un valor añadido para el usuario.
- Indicadores de calidad que anualmente medirán su grado de cumplimiento.
- Canales de comunicación del usuario con la biblioteca (Sugerencias, solicitudes, reclamaciones...)

Es por tanto un nuevo instrumento de difusión y compromiso con los ciudadanos que a diferencia de las simples guías que orientan o informan exclusivamente de las prestaciones, incluyen unos sistemas de medición del rendimiento, a través de indicadores, que en todo momento van a permitir comprobar de modo efectivo el grado de cumplimiento de esos objetivos, determinando en última instancia la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

Persigue los siguientes objetivos:

Garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos a la información

Comunicar su compromiso de servicio y calidad

Estimular toda iniciativa de mejora del servicio

Responder y anticiparse a las demandas ciudadanas

Divulgar las prestaciones y servicios de la Biblioteca

ESTRUCTURACIÓN

La carta está estructurada según el Decreto 40/2001 del 5 de octubre por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la CCAA de La Rioja en los siguientes apartados:

Este apartado informa de los diferentes servicios que ofertamos en la Biblioteca de la Rioja a los ciudadanos, y que son los siguientes:



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

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.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

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. Mostrar actitud amable y comprensiva ante las preguntas que planteen los usuarios.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Ofrecer atención e información personalizada a los niños de forma atractiva, precisa y veraz.
8. 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.
9. Garantizar el préstamo de los fondos bibliográficos, tanto por secciones como por tipo de documento y materia, realizándolo de forma ágil y agradable.
10. Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 24 horas, comunicando al interesado los resultados de la gestión.
11. 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.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

12. Actualizar diariamente los catálogos.
13. 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

Los indicadores en este caso son los instrumentos que nos permiten analizar el grado de cumplimiento de los objetivos de gestión, son la “representación cifrada de una variable de gestión” es decir el resultado de la transformación de un hecho o fenómeno en datos cuantificables, que nos permitan un análisis con un mínimo rigor científico y tomando como base técnicas estadísticas.

Hemos establecido los siguientes:

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.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se establece los mecanismos por los que el usuario puede comunicar las deficiencias detectadas o hacer llegar su opinión sobre el servicio, a través del Libro de Quejas y Sugerencias.

DATOS IDENTIFICATIVOS

Por último se relaciona los datos que identifican y ubican a la Biblioteca de la Rioja, como es su dependencia administrativa de la Dirección General de Cultura , Consejería de Educación, Cultura y Deporte, así como dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico y dirección de la pagina web.