

Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Utilitzar els recursos de forma respectuosa amb el medi ambient. Disposar de punts de recollida de residus de paper a les sales de consulta.

### Drets dels usuaris

Accés lliure i gratuït per la consulta de fons de la Biblioteca de Catalunya, d'acord amb la normativa vigent.

Ser atès amb professionalitat i respecte. Rebre informació i assessorament sobre els fons, els serveis i el seu funcionament. Ser orientat sobre l'existència d'altres biblioteques més adequades al tipus de consulta.

Consultar i reproduir els fons d'acord amb la normativa establerta.

Tenir garantia del tractament correcte de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

### Compromís dels usuaris

Respectar les normes d'ús i reproducció dels documents que es troben a les sales de consulta i seguir les indicacions específiques donades pel personal.

Contribuir a mantenir un entorn idoni per l'estudi i la investigació, respectar el silenci i fer un ús correcte dels equipaments i les instal·lacions.

Fer ús d'Internet procurant no molestar a la resta d'usuaris amb la consulta d'imatges que puguin resultar ofensives o desagradables.

Complir les condicions i normatives. Notificar els canvis de domicili o d'adreça electrònica per garantir la bona comunicació.

Contribuir a mantenir un clima de respecte vers el personal i vers els altres usuaris.

Utilitzar de forma responsable els recursos i serveis públics i contribuir a respectar el medi ambient.

Respectar la legislació vigent relativa als drets de propietat intel·lectual.

L'incompliment dels compromisos i normes dels reglaments dels serveis comportarà la sanció establerta a cada servei. La sanció màxima pot impedir l'accés a la BC.

### Avaluació del grau de compliment de la Carta de serveis

D'acord amb els compromisos establerts al punt 3, cada any es procedirà a recollir les dades i indicadors pertinents per avaluar el grau de compliment d'aquests compromisos. Els resultats seran publicats a la pàgina web de la BC.

### Formes de participació

La BC promou la millora dels serveis i fomenta la participació dels usuaris a través d'enquestes periòdiques, entrevistes personals, bústia de suggeriments.

Els resultats de les enquestes i entrevistes s'analitzaran i es valoraran totes les propostes de millora d'acord amb els recursos disponibles. Els resultats de les enquestes i entrevistes o altres modalitats de recollida d'opinió es publicaran a la web.

1a edició, Carta de Serveis, 2004. Actualitzada anualment fins al 2010.

2a edició, Carta de Serveis, 2011.

Actualitzat Setembre 2017

#### Biblioteca de Catalunya

Carrer de l'Hospital, 56

08001 Barcelona

Tel. 93 270 23 00

Fax 93 270 23 04

E-mail [bustia@bnc.cat](mailto:bustia@bnc.cat)

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



## Carta de serveis



Biblioteca de Catalunya

## Carta de serveis

[www.bnc.cat/](http://www.bnc.cat/)



## Biblioteca de Catalunya

La Biblioteca de Catalunya, és la biblioteca nacional de Catalunya. Recull, conserva i fa difusió de la producció i patrimoni bibliogràfic català. La BC és una peça fonamental del mapa cultural de Catalunya. Vol ser una institució oberta, fiable i útil al servei dels investigadors i ciutadans.

El fons de la Biblioteca de Catalunya és ric i de gran valor bibliogràfic i documental. Està format per més de tres milions de documents en diversos suports: llibres, revistes, diaris, manuscrits, microfites, gravats, mapes, fotografies, enregistraments sonors i audiovisuals, i documents en suport electrònic.

## Serveis

### Informació bibliogràfica presencial i en remot

General: sobre fons, catàlegs, serveis de la biblioteca i orientació sobre fons d'altres biblioteques. Cerca i ús d'eines existents a la xarxa.

Especialitzada: sobre fons concrets (manuscrits, música, gravats, impresos antics, i fons sonors i audiovisuals). Sobre ús d'eines de recerca i especialitzada sobre l'entorn del llibre.  
[info@bnc.cat](mailto:info@bnc.cat)

### Consulta a sala

Consulta de materials originals o reproduïts  
Consulta de documents i recursos electrònics  
Wifi d'accés gratuït

### Biblioteca digital

Accés als recursos electrònics contractats

- Bases de dades
- Revistes electròniques
- Llibres electrònics

Accés i consulta del fons digitalitzat de la Biblioteca

Accés i consulta a portals digitals cooperatius  
Més informació: e-cercador

### Consulta de fons

Consulta d'obres de referència de lliure accés  
Consulta de fons i col·leccions

### Petició de documents per Internet

Els documents que es troben al catàleg s'han de demanar via web. Això es pot fer amb antelació, es pot conèixer l'estat de la petició i guardar l'històric de les consultes. Un cop consultats els documents, es poden reservar durant 7 dies renovables.

### Reproducció de documents

Fotocòpies i impressions d'autoservei, fotocòpies d'escàner, digitalització de documents.  
[pib@bnc.cat](mailto:pib@bnc.cat)

### Préstec personal

8 volums durant 20 dies, prorrogables fins a 4 vegades. [carnet@bnc.cat](mailto:carnet@bnc.cat)

### Préstec interbibliotecari

La Biblioteca de Catalunya presta a les biblioteques que ho sol·licitin i adreça sol·licituds a altres biblioteques a petició dels seus usuaris. [pib@bnc.cat](mailto:pib@bnc.cat)

### Préstec consorciat (PUC) i préstec in situ

Acord de préstec per als usuaris de les institucions del CSUC. Consulteu-ne les condicions.

### Préstec de documents per a exposicions

Préstec a institucions i entitats de documents de la seva col·lecció. [expos@bnc.cat](mailto:expos@bnc.cat)

### Formació i aprenentatge a la BC

Sessions generals sobre el fons, consulta i serveis. Sessions especialitzades sobre matèries concretes. Sessions adreçades a grups escolars i universitaris.  
[sfont@bnc.cat](mailto:sfont@bnc.cat)

### Atenció a persones amb discapacitat

Programes Jaws i Zoomtext per a discapacitats visuals. Terminal especial per a persones amb dificultats de mobilitat.

### Activitats culturals

Jornades de Portes Obertes. Exposicions. Conferències i presentacions. Museu del Llibre Frederic Marès  
Visites per a grups i temàtiques. [sfont@bnc.cat](mailto:sfont@bnc.cat)

### Altres serveis

Armariets d'autoservei. Préstec de portàtils i cables

antirobatori. Autoservei de còpies amb dispositius mòbils prèvia sol·licitud i autorització. Cabines de lloguer per a investigadors. Cessió d'espais.

### Bústia de suggeriments

Els usuaris poden formalitzar els seus suggeriments o queixes de forma presencial al personal de la Biblioteca, per escrit o per correu a la direcció de la Biblioteca: [suggeriments@bnc.cat](mailto:suggeriments@bnc.cat)

## Compromís del servei

Donar informació immediata sobre l'accés, la consulta de fons i els serveis que ofereix la Biblioteca de Catalunya.

Atendre al moment les consultes sobre el fons de la Biblioteca de Catalunya.

Contestar les preguntes rebudes per escrit en tres dies hàbils. Les consultes més complicades es resoldran en quinze dies, previ avís a l'usuari de l'estat de la seva consulta.

Servir els documents dels dipòsits en un màxim d'una hora. Servir els documents de dipòsits externs en un termini màxim de 48 hores. En casos de peticions de fons no processat etc. s'atendrà en la mesura que sigui possible.

Servir les reproduccions de fotocòpies, impressions d'escàner i imatges digitals de captura automàtica al moment quan siguin peticions de menys de 20 unitats, i en un termini màxim de 48 hores quan es tracti de més de 20 unitats.

El termini genèric de lliurament de imatges digitals d'alta qualitat per menys de 20 unitats serà de 48 hores i per més unitats de 15 dies. Les peticions complexes d'elaboració s'atendran en la mesura que sigui possible informant a l'usuari del temps estimat.

Tramitar les peticions de reproducció i préstec interbibliotecari en 3 dies hàbils i informar de les incidències als usuaris.

Enviar les reproduccions d'acord amb els temps de servei enunciats un cop rebut el pagament.