

ESTAM 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 compromisos següents:

- Identificar i intentar satisfer les necessitats i les expectatives de les persones usuàries 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 una avaluació i un seguiment 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 la persona usuària 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 de les persones usuàries.
- Revisar el sistema definit almenys una vegada l'any.

ACCÉS A LA BIBLIOTECA I ALS SEUS SERVEIS

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

- Consulta dels fons dels dipòsits (també s'admet qualque altre document identificatiu: DNI/NIE, carnet d'estudiant, etc.)
- Préstec
- Internet
- Reserva d'espai per a grups
- Determinades activitats

Què heu 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
- Amb la presentació del DNI/NIE o el passaport

CONTACTE

Biblioteca de Cultura Artesana
Centre Cultural la Misericòrdia

📍 Via de Roma, 1 - 07012 Palma

☎ Tel.: 971 219 536 / 971 219 531

☎ Fax: 971 219 637

✉ Email: bca@conselldemallorca.net

www.conselldemallorca.net/bca

www.facebook.com/bibliotecadeculturartesanamallorca

HORARI

De dilluns a divendres, de 9.00 a 20.30 h

Dissabte, de 9.30 a 13.45 h

CARTA DE SERVEIS

BCA 
Biblioteca de Cultura Artesana

Departament de
Cultura, Patrimoni i Esports
Consell de Mallorca



DL: PM 4/19-2019

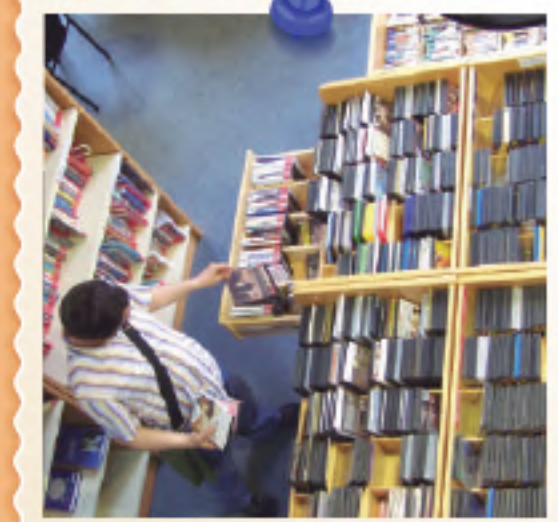
BCA 
Biblioteca de Cultura Artesana

Departament de
Cultura, Patrimoni i Esports
Consell de Mallorca



QUÈ SOM

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 de les persones usuàries els recursos en tots els suports i les eines culturals necessàries per satisfer-ne les necessitats de formació, d'informació i de cultura.



QUÈ OFERIM

- Una col·lecció de més de 60.000 exemplars en diferents suports, de temàtica diversa i amb un fons especialitzat en arts i oficis, d'acord amb la línia marcada des de la fundació de la BCA l'any 1928.
- Consulta en sala de llibres, premsa i revistes.
- Informació bibliogràfica.
- Catàleg automatitzat.
- Préstec personal de llibres, revistes i material audiovisual. Podeu dur-vos en préstec un màxim de 7 llibres, 5 audiovisuals i 3 revistes. El període de préstec és de 21 dies per als llibres i de 7 dies per als audiovisuals i les revistes.
- Servei d'autopréstec.
- Préstec interbibliotecari: podeu sol·licitar obres en préstec d'altres biblioteques.
- Fotocopiadora d'autoservei.
- Ordinadors d'ús públic amb connexió gratuïta a Internet, programari bàsic i la possibilitat d'imprimir documents.
- Servei wifi.



- Racó de novetats i de recomanacions de lectura.
- Mecanismes de participació: suggeriments, queixes, propostes d'adquisició, enquestes de valoració sobre la biblioteca.
- Hemeroteca: revistes d'informació general i especialitzada, premsa diària i butlletins oficials.
- Espai per a treballs en grup.
- Serveis virtuals: sol·licitud de carnet de persona usuària, renovació i reserva de préstec, préstec interbibliotecari, reserva d'espai per a grups, suggeriments i propostes d'adquisicions a través del web.
- Visites guiades a la biblioteca.
- Activitats: club de lectura, tallers, conferències, itineraris, etc.
- Préstec de llibres electrònics a través de la plataforma eBiblio.

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, 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.
- Respondre de manera personalitzada les vostres propostes d'adquisició; avisar-vos, de l'arribada de l'obra proposada i mantenir-vos-la reservada un màxim de quatre dies.
- Respondre de manera personalitzada i per escrit les possibles reclamacions.
- Tramitar les peticions de préstec interbibliotecari en un termini màxim de set dies i informar-vos de les incidències.
- Informar-vos de les activitats programades per la BCA, mitjançant fullets, cartells, web i/o Facebook, amb una antelació mínima de cinc dies.

