

## **CARTA DE SERVICIOS**

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

#### 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 2. MARCO NORMATIVO DE LA RED

#### 3. SERVICIOS

- Lectura en sala
- Catálogo
- Préstamo
- Información y referencia
- Extensión bibliotecaria
- Formación de usuarios
- Actividades culturales. EICs
- Servicio de Información Local
- Internet
- Página web

#### 4. NORMATIVA DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

#### 5. FONDOS Y SECCIONES

- Procedencia del fondo bibliográfico
- Composición: colecciones
- Secciones

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Desde su creación en los primeros años de la década de los 80, la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Valencia ha logrado extender el servicio público de lectura a toda la ciudad mediante la instalación de centros municipales en los barrios, a las que se añade dos bibliotecas que ofrecen sus fondos históricos para su estudio por investigadores (Biblioteca Municipal Central de Conservación y Biblioteca Serrano Morales). Constituidas como puntos de formación e información para la comunidad en la que se integran, las Bibliotecas desarrollan una labor de acercamiento a la cultura y pretenden ser un referente cultural de la Comunidad, adaptándose a las necesidades de ocio y esparcimiento de los ciudadanos.

La revolución en las tecnologías de la información y las comunicaciones ha puesto de manifiesto el "factor conocimiento" como recurso clave en toda la actividad social. Este hecho constituye a las Bibliotecas como uno de los elementos esenciales en la garantía del derecho a la igualdad en el acceso a la información que tienen todos los ciudadanos en una sociedad abierta y democrática. En este sentido las Bibliotecas pueden y deben contribuir de manera significativa a luchar contra la brecha digital y las desigualdades de información resultantes. Así ha venido poniéndolo de manifiesto la UNESCO o el parlamento Europeo al referirse al papel de las Bibliotecas en la sociedad contemporánea.

De este modo, el nivel de implantación alcanzado, su papel de agente dinamizador de la cultura y su contribución a la divulgación de las nuevas tecnologías, hace necesario abordar la actualización de las normas y requisitos en el uso y funcionamiento de la Red de Bibliotecas Municipales, con la finalidad de dar una respuesta a las nuevas demandas informativas, culturales, educativas y de ocio en la ciudad de Valencia. El objetivo último debe ser el de ofrecer a los ciudadanos un servicio cultural de calidad.

Desde noviembre del 2011, la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Valencia está integrada en la Xarxa de Lectura Pública Valenciana, esto implica que nuestros usuarios podrán beneficiarse de todos los servicios de las Bibliotecas de la Comunidad Valenciana adscritas a la Xarxa.

### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Esta Carta será de aplicación a todas las Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Valencia, adscritas al Servicio de Acción Cultural de la Delegación de Cultura.

## **2. MARCO NORMATIVO DE LA RED**

Las Bibliotecas de la Red se constituyen en puntos de formación e información para la comunidad donde se integran. Según el Manifiesto de la UNESCO de 1994, "la biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios toda clase de conocimiento e información". Sobre esta premisa, las Bibliotecas fomentan el acceso a la cultura y pretenden ser el referente cultural de la comunidad, adaptándose a las necesidades de ocio y esparcimiento de sus usuarios.

Las bibliotecas Públicas Municipales de la Red se crearon y funcionan de acuerdo con los principios y disposiciones de normas internacionales que, a su vez, se recogen en la normativa estatal y autonómica:

- Ley 16/85, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Pautas de la IFLA sobre Bibliotecas Públicas de 1986.
- 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.
- Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas de 1994.
- Directrices 2011 IFLA-UNESCO para el desarrollo del servicio de Biblioteca Pública.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE 23/06/2007).
- Ley 4/98, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano, modificada por la Ley 7/2001, de 19 de octubre.
- Decreto 78/2008, de 30 de mayo, del Consell, por el que se modifica el Decreto 119/2005, de 24 de junio, del Consell, por el que se dictan normas para la creación de centros de lectura pública municipales en la Comunitat Valenciana.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

### 3. SERVICIOS

La función principal de las bibliotecas integradas en una red municipal de bibliotecas en una gran ciudad como Valencia, no puede ser otra que la de solucionar las demandas de información y de lectura más inmediatas. Cada biblioteca debe ser también la puerta de acceso al conjunto de recursos de información del conjunto de la red municipal, pero también al sistema bibliotecario regional y nacional. Desde esta perspectiva, los servicios bibliotecarios son diferentes maneras de articular y canalizar los recursos disponibles para alcanzar estos objetivos.

- Lectura en Sala
- Catálogo

El catálogo es un instrumento básico de recuperación de la información que tiene como principales funciones organizar el acceso a la colección y facilitar la localización de los fondos.

El Catálogo informatizado se puede consultar en el ordenador OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea), que se encuentra en las Salas de Lectura de las Bibliotecas a disposición de los usuarios, o a través de la [Web de las Bibliotecas Municipales de Valencia](#) y desde el [catálogo colectivo de la XLPV](#)

Desde el OPAC se posibilita la realización de las siguientes operaciones:

- Consulta del catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales.
  - Consulta de los fondos de cada Biblioteca integrante de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales y de la Red de Lectura Pública Valenciana.
  - El lector puede acceder a su ficha personal, con una clave de acceso.
  - El lector puede saber qué documentos tiene prestados, duración del préstamo, sanciones, renovar los préstamos y hacer reservas.
- Préstamo

Para utilizar este servicio sólo es necesario tener carné de préstamo, que se obtiene de modo gratuito aportando la siguiente documentación:

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
- Documento acreditativo de identidad (DNI, NIE, pasaporte o libro de familia). En caso de menores de 14 años, es válido el documento acreditativo de identidad del padre, madre, tutor o tutora.
- 2 fotografías a color tipo carné.
- A criterio de la dirección de la biblioteca se podrá exigir la obligación de mostrar documentación acreditativa del domicilio de la Comunitat Valenciana.

El carné de préstamo autoriza a su poseedor a tener en préstamo simultáneamente hasta un total de 12 documentos en el Catálogo Colectivo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana,

de los que 6 documentos podrán no ser libros. De estos 6 documentos de material no librario se permitirá hasta un máximo de 2 de cada tipología de formato.

- Información y referencia

El personal de la Biblioteca atiende de forma personalizada las consultas de los lectores, proporcionándoles la información y asistencia precisa para la mejor utilización de las colecciones. También existe la posibilidad de hacer consultas por teléfono, correo postal o correo electrónico.

- Extensión bibliotecaria.

Su objetivo es el mantenimiento y desarrollo de los hábitos lectores, la atención a grupos especiales de población, la extensión de los servicios bibliotecarios mediante bibliotecas filiales, etc.

- Formación de usuarios

La formación de usuarios hace referencia a una tutoría organizada y estructurada, dirigida a un grupo de personas dentro de un marco de tiempo específico. Se excluye, por tanto, en la definición, la ayuda diaria que se presta.

La formación de usuarios ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y en constante cambio.

- Actividades culturales. EICs (Espacios Bibliotecarios de Iniciativa Cultural)

Estos espacios públicos se abren a todo tipo de manifestaciones culturales, tales como recitales poéticos, exposiciones, presentaciones de libros, animación lectora, hora del cuento, concursos para colegios, etc., y su objetivo es, además de fomentar la lectura, ofrecer oportunidades para el desarrollo personal y creativo, fomentar el conocimiento del legado cultural, la valoración de las artes, los descubrimientos científicos y las innovaciones, facilitará el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas, animar al diálogo intercultural, favorecer la diversidad e integrar a la biblioteca en su contexto social y cultural.

En la página [www.bmvalencia.org](http://www.bmvalencia.org) se encuentran las Normas de Acceso y la Instancia de solicitud.

- Servicio de Información Local. SIL

Este servicio tiene una doble misión: por una parte disponer de un fondo documental de interés local referido al propio barrio y a la ciudad en su conjunto y, por otra, recopilar, en cualquier tipo de soporte, toda la información que generan las instituciones locales de carácter administrativo, político, social, económico, cultural, educativo y comercial que resulte de interés para los vecinos, con el objetivo de organizarla y ponerla al servicio de la comunidad, todo ello con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Cada una de las bibliotecas de la Red funciona como un SIL.

- Internet

En la actualidad, las Bibliotecas disponen, además de puntos de acceso gratuito a Internet cuya normativa de uso queda sujeta a lo establecido en el **Proyecto Valencia Y@** de la red inalámbrica (WIFI) instalada en la totalidad de las bibliotecas municipales, que proporciona a todos los

ciudadanos acceso a las nuevas tecnologías permitiendo navegar por la Red de un modo sencillo y ágil, de modo que cualquier usuario que disponga de un ordenador portátil con tarjeta wifi, pueda conectarse de modo gratuito.

- Página web

Toda la información de la Red de Bibliotecas Municipales de Valencia se encuentra alojada en nuestra web [www.bmvalencia.org](http://www.bmvalencia.org)

#### **4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

- Derechos

Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión y opinión a las instalaciones y servicios de las bibliotecas.

Obtener de forma gratuita los servicios de carácter general.

Derecho a recibir información sobre los fondos y servicios de los centros y a la forma de utilizarlos. Tendrán derecho además a acceder a dichos servicios y fondos y a su reproducción de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

- Deberes

Está prohibido comer, beber (excepto agua) y fumar en los espacios destinados al público, de conformidad con la legislación vigente.

No se podrá utilizar ningún instrumento, sustancia o material que pueda atentar contra la integridad de los fondos y/o instalaciones bibliotecarias.

Deberán respetarse las áreas destinadas al público infantil y juvenil y a lectura de prensa, pudiendo las Bibliotecas reservar los puestos de lectura que se consideren convenientes, en aras de una utilización plural del espacio.

La prensa periódica y las revistas se utilizarán por el usuario de una en una, no pudiendo acumular dos o más a la vez y moderando, en todo caso, el tiempo de utilización en atención al resto de lectores.

Los teléfonos móviles deberán desconectarse o, en su defecto, mantenerse en modo silencio.

- Además:

En caso de comportamientos inadecuados, el personal de las bibliotecas podrá adoptar las medidas que estime oportunas en cada situación, de manera proporcional a la falta, pudiendo incluso expulsar del Centro a la persona o personas causantes del problema.

Es competencia exclusiva del personal de la Biblioteca la manipulación de mobiliario, iluminación, aire acondicionado y demás elementos para un adecuado funcionamiento del centro.

## 5. FONDOS Y SECCIONES

- Procedencia del fondo bibliográfico

Está constituido por:

- Las colecciones y obras adquiridas por el Ayuntamiento de Valencia.
- Las dotaciones aportadas a tal efecto por la Comunidad Autónoma
- Las donaciones y aportaciones de otras entidades, instituciones y personas físicas, según el criterio técnico y de acuerdo con la normativa vigente.

- Composición: Colecciones

El **fondo** bibliográfico está compuesto por un conjunto de colecciones:

Colección de Préstamo: son los documentos más comúnmente utilizados por los usuarios y su acceso no requiere la intervención del bibliotecario.

Colección de Consulta: se incluyen todas aquellas obras de carácter general (enciclopedias, diccionarios, bibliografías, etc.) y de valor bibliográfico, que también se hallan en la sala de lectura en un fondo aparte y su acceso tampoco requiere la intervención del bibliotecario.

Colección de Depósito: los documentos anticuados o que tengan un especial valor bibliográfico se hallan conservados en los depósitos de la biblioteca. Su consulta se realiza previa petición de los mismos en los mostradores de información y de préstamo de las bibliotecas.

Colección de Publicaciones Periódicas: formada por periódicos de información general de ámbito nacional y local, y revistas especializadas.

Colección de Materiales Especiales: Bajo esta denominación se engloban un conjunto de materiales que tienen como denominador común su soporte, diferente del papel. Se trata de audiovisuales, grabaciones sonoras y multimedia.

Colección Bibliotecas con Especialización: fondos ubicados en ciertas bibliotecas de la Red, especializados en un tema o materia en concreto.

- **Secciones**

Las colecciones están distribuidas en las Salas de Lectura en cuatro secciones según establece la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

Sección de Adultos: está compuesto de dos tipos de colecciones de libros, la colección de consulta y la colección de préstamo.

Los libros están ordenados en las estanterías por grandes grupos de materias, de acuerdo con el esquema de la Clasificación Decimal Universal (C.D.U.), como corresponde a las bibliotecas de libre acceso. Por tanto los libros se agrupan conforme a un código numérico, según la materia de la que se trate.

Además las obras literarias se clasifican en Novelas (N), Teatro (T), Poesía (P) y Biografías (B).

Sección Infantil-Juvenil: está dividida en infantil (hasta los 8 años) y Juvenil (de 9 a 14 años), aunque puede existir obras indicadas para jóvenes de más de 15 años señaladas con un símbolo.

Esta sección tiene también una colección de Consulta y, una colección de Préstamo.

En la Sección Infantil la colección de libros también está ordenada en las estanterías por grandes grupos de materias, de acuerdo con el esquema de la Clasificación Decimal Universal (C.D.U.). Es decir, se agrupan los libros conforme a un código numérico según la materia de la que trata, aunque va precedida de la letra I (infantil) o la J (juvenil); o en su caso por códigos de colores según edades.

También está ordenada por grandes grupos, como acontece con las obras literarias (N = Novela; P=Poesía; T= Teatro; B=Biografía), igualmente precedidas de la letra I (infantil) o la J (juvenil).

Sección de Publicaciones Periódicas: esta sección está compuesta por periódicos de información general y de ámbito nacional y local y revistas especializadas.

Sección Local: en cada biblioteca existe una sección local que recoge y conserva todo el material bibliográfico, hemerográfico y audiovisual de interés local para ponerlo a disposición de la Comunidad.