

## **El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra actualiza su carta de servicios**

**Respecto a la anterior, de 2008, la principal novedad es el compromiso de creación de indicadores que valoren la eficacia de los servicios prestados**

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra ha hecho pública recientemente una nueva carta de servicios, en la que se definen y actualizan los compromisos del Sistema con los usuarios y usuarias. Gracias a ello, la ciudadanía puede conocer en todo momento los servicios que ofrecen las Bibliotecas de la Red y las condiciones de su prestación. La carta actualiza una anterior de 2008 para introducir entre sus nuevos compromisos la creación de indicadores que valoren la eficacia de los servicios prestados.

El texto introduce, expresamente, las competencias que ejerce el Servicio de Bibliotecas y los valores en los que se inspira la actividad. Recoge los servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento; el modo en que se gestiona la carta de servicios; la relación normativa que regula el sistema bibliotecario de Navarra; los derechos y deberes de los usuarios y usuarias; la colaboración y participación de la ciudadanía en la mejora de estos servicios mediante consultas y reclamaciones, y el protocolo de respuesta; las direcciones y horarios de atención al público, y la Unidad administrativa responsable de la carta de servicios.

### **Servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento**

De acuerdo con el texto de la carta, el Servicio de Bibliotecas se obliga a los siguientes servicios y compromisos:

Oferta de información:

1. A la información y orientación sobre la propia biblioteca: las bibliotecas de la Red se comprometen a proporcionar información de tipo general sobre su organización y funcionamiento y a ofrecer formación sobre la utilización de sus recursos y servicios.
2. A la información bibliográfica y de referencia: los fondos documentales de las bibliotecas constituyen su recurso informativo, formativo y de ocio más importante. El personal de las bibliotecas resuelve y orienta sobre las consultas y peticiones de información de los usuarios.
3. Al servicio: 'Pregunte, las bibliotecas responden': servicio de atención de consultas y peticiones de información por Internet, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónomas que, en turnos rotatorios, se ocupan de recibir estas demandas y proporcionan las respuestas más adecuadas y precisas posibles.
4. A la elaboración de estadísticas: los datos estadísticos proporcionan información sobre la actividad de las bibliotecas públicas de Navarra y permiten conocer cuál es la situación actual del conjunto de bibliotecas del Sistema, con el fin de contribuir a un mayor conocimiento de la realidad de este servicio público dirigido a todos los ciudadanos.

## **Acceso al documento**

1. Consulta al catálogo: los usuarios pueden conocer los fondos de las bibliotecas accediendo al Catálogo Colectivo de las bibliotecas públicas de Navarra. A través de Internet los ciudadanos pueden conocer fácilmente qué bibliotecas del Sistema tienen un determinado documento, si se encuentra disponible, realizar renovaciones y reservas on line de los libros prestados, durante las 24 horas del día.
2. Consulta en sala de los documentos: los fondos de las bibliotecas públicas de Navarra pueden ser consultados también en las propias instalaciones.
3. Préstamo (personal y colectivo): además de la consulta en sala, la mayor parte de los fondos pueden ser retirados en préstamo por parte de los usuarios y usuarias. La Biblioteca presta también el servicio de desideratas, que permite al usuario demandar algún libro, vídeo, disco, revista u otro material que pueda ser de su interés y no conste en la colección, rellenando un formulario).

## **Nuevas tecnologías**

1. Acceso a Internet: la biblioteca pública ofrece acceso igualitario a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales. Todas las bibliotecas públicas del Sistema tienen acceso a Internet, ofreciendo un servicio de consulta gratuito para todos los usuarios. Varias bibliotecas del Sistema ofrecen servicio wifi, mediante el cual los usuarios pueden conectarse a la red a través de sus dispositivos portátiles.
2. Biblioteca digital: a través de Internet los ciudadanos pueden acceder y obtener en soporte digital cualquier documento integrado en la Biblioteca Navarra Digital (BiNaDi). La BiNaDi tiene como objetivo poner a disposición de los investigadores y ciudadanos en general materiales bibliográficos de difícil acceso e interés cultural. BiNaDi permite el acceso a los textos completos digitalizados de documentos de temática muy variada.

## **Promoción de la lectura**

El Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, en su labor de promover la democratización del acceso a la cultura, la información, la formación y el ocio creativo, fomenta la realización de actividades de promoción de la lectura, y apoya la constitución y funcionamiento de clubes de lectura en las bibliotecas públicas de Navarra.