

Red de Bibliotecas de Santa Lucía

CARTA DE SERVICIOS – RBSL

1º.- Datos identificativos de la unidad

Denominación: **Red de Bibliotecas de Santa Lucía**

Departamento al que está adscrito: Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de Santa Lucía.

Dirección Postal: **Calle Colón, 18. 35110 - Vecindario - Santa Lucía**

* **Biblioteca Central**

Horario de atención al público de lunes a Viernes de 8:15 a 23:15 horas; sábados de 9:00 a 13:50 y de 16:00 a 20:50.

En los meses de enero, mayo y junio la biblioteca abre los domingos con el mismo horario de los sábados y solo abre la primera planta. Para más información ponerse en contacto con la Biblioteca Central.

* **Bibliotecas de Barrio**

Invierno: de lunes a viernes de 16:00 a 20:20 horas.

Teléfono: **928 - 759 - 526**

Web principal: www.ateneosantalucia.es

Correo electrónico: biblioteca@ateneosantalucia.es

Facebook: www.facebook.com/RedBibliotecasSantaLucia

2º.- Servicios que se ofrecen a los usuarios

- Salas de lectura general, infantil/juvenil, que reúnen una amplia colección de libros, publicaciones periódicas y materiales especiales (DVDs, CDs, Audio – libros.)
- Consulta en sala y préstamos de fondos mediante el carné de usuario, ya sea préstamo personal, colectivo e interbibliotecario.
- Información general y bibliográfica, tanto presencial como en línea.
- Red Multimedia con acceso a Internet y programas de ofimática, así como catálogo automatizado en línea.
- Programación periódica de actividades infantiles: cuentacuentos, talleres, teatro, ludoteca...
- Actividades culturales de fomento de la lectura: exposiciones, concursos, presentaciones de libros, clubes de lectura, conferencias.
- Formación de usuarios: visitas concertadas, uso del catálogo informatizado.
- Colección local formada por fondos de autores canarios, de temática local o publicados en las islas.

3º.- Nuestro Compromiso

Red de Bibliotecas de Santa Lucía

- Facilitar al usuario el acceso libre y gratuito a la información sin ser objeto de forma alguna de censura ideológica, política y religiosa.
- Proporcionar el carné de usuario a toda persona que lo solicite para poder acceder al préstamo de los fondos.
- Atención personalizada y cordial a las consultas de información planteadas por los usuarios.
- Gestión del préstamo interbibliotecario.
- Mantener actualizado el catálogo automatizado.
- Programar actividades mensuales de animación a la lectura.

4º.- Indicadores de calidad de los servicios prestados.

- Número de carnés de usuarios expedidos.
- Número de usuarios atendidos satisfactoriamente en sus consultas de información bibliográfica.
- Número de consultas satisfactorias en relación al número de usuarios atendidos.
- Número de solicitudes tramitadas de préstamo interbibliotecario en 48 horas.
- Frecuencia de actualización del catálogo automatizado.
- Número de actividades de animación a la lectura programadas anualmente.
- Número de actividades de animación a la lectura en relación total de actividades desarrolladas por la biblioteca.

5º.- Necesitamos su opinión. Sugerencias y reclamaciones.

El Ayuntamiento de Santa Lucía dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.