



carta  
de serveis

# Biblioteques judicials



Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia

## Els nostres serveis

La Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya està formada per centres de documentació–biblioteca, situats en els principals edificis judicials, i per dotacions bibliogràfiques situades en alguns deganats de Catalunya. Depèn de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia, és atesa per personal tècnic bibliotecari documentalista i hi tenen accés els treballadors de l'Administració de justícia.

Les biblioteques judicials tenen fons especialitzats en dret.

### Serveis bàsics

#### ■ Consulta en sala

- Oferim un horari d'obertura de 9 a 14 h de dilluns a divendres.
- Posem a disposició dels usuaris un fons de consulta especialitzat de llibres, revistes i bases de dades.
- Disposem d'ordinadors en sala per a la consulta del catàleg i bases de dades.

#### ■ Resolució de consultes

- Prestem un servei d'atenció personalitzada presencial, telefònic o per correu electrònic.
- Resolem les consultes d'informació i documentació.
- Efectuem cerques en bases de dades.
- Informem puntualment els usuaris de l'estat de resolució de les seves consultes.
- Subministrem als usuaris la documentació sol·licitada en suport electrònic o en paper.
- Si no disposem dels documents, fem les gestions oportunes per obtenir-los.

### Serveis de difusió d'informació

#### ■ Personalitzats

- Fem el seguiment, a petició de l'usuari, de la informació que es genera sobre un tema determinat.

#### ■ Per correu electrònic

- Seleccionem i difonem diàriament les disposicions d'interès per a l'Administració de justícia publicades en el *Butlletí Oficial de l'Estat*, el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i el *Diari Oficial de la Unió Europea*: servei BOE/DOGC/DOUE dia.
- Recopilem i difonem mensualment les sentències del Tribunal Constitucional i del Tribunal Suprem publicades al *Butlletí Oficial de l'Estat*: servei de jurisprudència TC/TS.
- Fem difusió mensualment d'articles jurídics que considerem rellevants: servei d'article destacat.

#### ■ Mitjançant la intranet de l'Administració de justícia

- Elaborem i difonem reculls de legislació, jurisprudència i bibliografia sobre temes d'actualitat: dossiers temàtics.
- Informem els usuaris dels llibres incorporats a la col·lecció de la biblioteca: servei de novetats bibliogràfiques.
- Informem periòdicament els usuaris dels sumaris de les darreres revistes disponibles: servei de sumaris de revista.

### Sobre la col·lecció i els recursos d'informació

#### ■ Els nostres fons

- Adquirim i oferim fons jurídics seleccionats i de qualitat.
- Atenem les desiderates d'adquisició dels usuaris adients als nostres fons.
- Fem difusió dels fons de llibres, revistes i articles de revista a través del nostre catàleg, integrat en el Catàleg col·lectiu de les biblioteques

judicials del Centre de Documentació Judicial del Consell General del Poder Judicial. Consulta del catàleg: <http://www.poderjudicial.es/abnetportal/abnetcl.exe>

- Disposem d'accés a diverses bases de dades jurídiques.
- Investiguem de forma contínua nous productes, suports i serveis d'interès, utilitat i millora per a la informació i documentació de l'Administració de justícia.

### ■ Accés als fons

- Facilitem la consulta de llibres, revistes i altres materials jurídics.
- Obtenim documents que són a altres biblioteques o institucions.
- Deixem en préstec els fons bibliogràfics.
- Subministrem còpia electrònica de llibres, articles de revista i altres documents.
- Oferim suport en l'ús dels recursos d'informació i de les bases de dades jurídiques i/o biomèdiques.

### *Confidencialitat i participació*

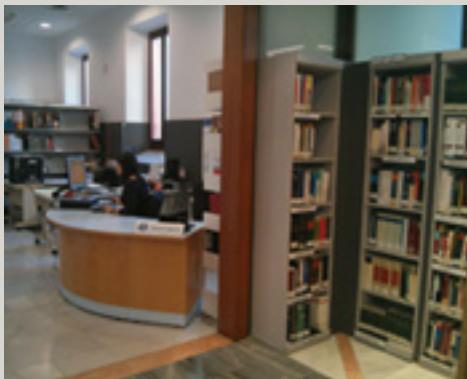
- Garantim la confidencialitat de les dades personals i de les consultes.
- Atenem els suggeriments i les propostes de millora.

### Drets dels usuaris

- Ser atesos i rebre resposta a les seves necessitats d'informació.
- Disposar de fons actualitzats en suports diversos.
- Obtenir accés als fons que necessitin o siguin del seu interès.

### Deures dels usuaris

- Utilitzar amb cura els recursos d'informació i fer-ne un bon ús.



- Complir els terminis del préstec i sol·licitar les renovacions pertinents.
- Col·laborar a mantenir l'ordre de la biblioteca deixant els documents consultats al lloc indicat.

### Ajudeu-nos a millorar

La carta de serveis representa la voluntat de les biblioteques judicials de dur a terme els seus serveis sota criteris de millora contínua i de qualitat.

Per aquest motiu, els nostres usuaris poden fer preguntes, observacions, queixes o suggeriments.

- Per correu electrònic: [bibliotequesjudicials@xij.gencat.cat](mailto:bibliotequesjudicials@xij.gencat.cat).
- Telefònicament o presencial (demanant prèviament cita per telèfon) a Coordinació de la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya Foc, 57, edifici B, 3a planta 08038 Barcelona Telèfon: 93 857 40 26
- Emplenant el formulari en línia [justicia.gencat.cat/consultes](http://justicia.gencat.cat/consultes)

En tot cas, les consultes, queixes o suggeriments es trametan a la coordinació de biblioteques i, si cal, al servei responsable per donar-hi resposta.

## Compromisos de qualitat

- Promoure l'ús dels serveis de biblioteca i ser utilitzats pel màxim nombre d'usuaris.
- Resoldre les consultes en el mateix dia o màxim el dia següent.
- Desenvolupar els serveis de difusió d'informació.
- Difondre els fons documentals i bibliogràfics.
- Actualitzar els fons, col·leccions i subscripcions, atenent a les necessitats de l'Administració de justícia.
- Aconseguir la satisfacció de l'usuari en l'atenció rebuda.
- Implementar, quan sigui possible, les propostes de millora suggerides pels usuaris.

## Indicadors de qualitat

- Indicador 1: Percentatge d'usuaris que ha fet ús dels serveis de biblioteca respecte el total d'usuaris potencials.
- Indicador 2:
  - Consultes d'informació i documentació resoltes.
  - Percentatge de consultes resoltes en el termini establert.
- Indicador 3:
  - Documents de serveis d'informació elaborats.
  - Documents de serveis d'informació distribuïts als usuaris.
- Indicador 4:
  - Documents introduïts al catàleg (llibres, revistes i articles de revista).
  - Documents subministrats als usuaris en resposta a consultes.
  - Nombre de documents subministrats per usuari.
- Indicador 5:
  - Nombre de documents adquirits l'any.
  - Percentatge d'increment de les col·leccions respecte l'any anterior.
- Indicador 6: En una enquesta de satisfacció, percentatge d'usuaris satisfets sobre el total dels usuaris enquestats.
- Indicador 7: Nombre de propostes de millora rebudes/implementades.





carta de serveis

## **Biblioteques judicials**

### **Missió**

La missió de la Xarxa de Biblioteques Judicials és prestar serveis de cerca i d'informació jurídica, donar suport documental i bibliogràfic i oferir solucions a les necessitats informatives i documentals de l'Administració de justícia a Catalunya.

Els usuaris de les biblioteques judicials són magistrats, jutges, fiscals, secretaris judicials, metges forenses i altre personal de l'Administració de justícia a Catalunya: personal tècnic i funcionaris judicials en l'exercici de les seves funcions.

Col·laborem amb altres biblioteques i institucions en la prestació de serveis documentals.



### **Visió**

Les biblioteques judicials són el punt de referència on s'adrecen els integrants de l'Administració de justícia a Catalunya per resoldre les seves necessitats d'informació jurídica.

Amb la nostra tasca volem estalviar als usuaris el temps que dediquen a la cerca d'informació i obtenció de la documentació que necessiten per dictar les resolucions. També els oferim informació jurídica actualitzada a través de les nostres col·leccions de llibres, revistes i bases de dades i dels nostres serveis de difusió d'informació.

Volem col·laborar així a assolir una Administració de justícia més àgil i ràpida, més eficient, eficaç i ben documentada.

La unitat responsable del manteniment de la carta de serveis és el Servei d'Arxius, Biblioteques i Efectes Judicials de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia, a través de la Coordinació de la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya.

Les dades de contacte són:

Coordinació de la Xarxa de  
Biblioteques Judicials de Catalunya  
Servei d'Arxius, Biblioteques i  
Efectes Judicials

Foc, 57, edifici B, 3a planta  
08038 Barcelona  
Telèfon: 93 857 40 26

[bibliotequesjudicials@xij.gencat.cat](mailto:bibliotequesjudicials@xij.gencat.cat)  
[justicia.gencat.cat/consultes](http://justicia.gencat.cat/consultes)



Les biblioteques judicials consten en el [Directori de les biblioteques públiques de Catalunya](#)

