



Rede Municipal de Bibliotecas Públicas
do Concelho de **Palmela**

Serviço de Referência
Normas de Funcionamento

O Serviço de Referência tem como objetivos:

1. Dar resposta às necessidades de informação dos/as utilizadores/as da Biblioteca;
 2. Orientar, apoiar e formar os/as utilizadores/as na pesquisa e acesso às fontes de informação.
-

Este serviço dá resposta a questões sobre:

1. Funcionamento e serviços da Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela;
 2. Pesquisa e orientação bibliográfica;
 3. Informação à comunidade;
 4. Fundo local – questões relacionadas com o Concelho de Palmela;
 5. Formação de utilizadores/as;
 6. Difusão seletiva de informação.
-

A quem se destina:

A todos os/as utilizadores/as da Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela.

Formas de recorrer ao serviço:

Presencial – em qualquer equipamento da Rede Municipal de Bibliotecas Públicas do Concelho de Palmela (Palmela / Pinhal Novo / Quinta do Anjo / Poceirão / Marateca), durante o horário de funcionamento.

Para além dos/as técnicos/as que se encontram nos diferentes espaços, este serviço conta ainda com o apoio de um/a Bibliotecário/a que estará disponível e presente sempre que necessário.

Online – o/a utilizador/a poderá colocar as suas questões a partir do formulário disponível que terá que ser enviado por correio eletrónico.

Tempos de resposta:

As respostas serão dadas com a maior rapidez possível, nunca excedendo as 72 horas de espera. No entanto, no caso de pedidos de pesquisa mais elaborados, o utilizador será contactado e os prazos de resposta poderão ter que ser reajustados.

Os pedidos de informação que surjam por correio eletrónico terão resposta apenas nos dias úteis, de segunda a sexta-feira (horário de funcionamento de expediente).

No caso de não obter resposta no prazo indicado por favor contacte a Biblioteca através do e-mail bibliotecas@cm-palmela.pt ou do telefone 21 233 66 32.

Funcionamento do serviço:

Os/as utilizadores/as que solicitem apoio ao serviço de referência contam com um atendimento profissional.

Os serviços prestados são gratuitos, com exceção das impressões e fotocópias que possam ser necessárias realizar.

As questões colocadas e as respostas às mesmas são confidenciais, bem como todos os dados pessoais fornecidos, os quais servirão apenas para a avaliação do serviço prestado e como elementos estatísticos.

Este serviço não dá resposta a questões que fujam ao seu âmbito, não faz pesquisas bibliográficas exaustivas e genealógicas, não emite juízos de valor e não presta aconselhamento em questões pessoais, legais e/ou médicas.