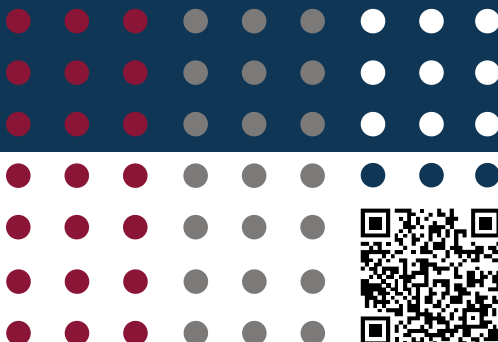


ZERBITZUEN KARTA



JUAN SAN MARTIN UDAL LIBURUTEGIA



SARRERA

Juan San Martin Liburutegia Eibarko Udalaren zerbitzua da. Zerbitzu honen azken helburua komunitatearen informazio, heziketa, formakuntza eta aisialdi beharrak eta eskaerak asetzea da, zerbitzu horietara sarrera libre eta doakoa bermatuz.

Zerbitzu karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak eta horiek aurrera eramateko gure gain hartzen ditugun konpromisoak azaldu nahi dizkiegu hiritarrei. Hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin.

MISIOA

Liburutegiaren misioa herritarrentzat topaleku bilakatzea da, topaleku fisiko zein birtuala, liburutegien alorretan kalitatezko zerbitzuak eskaini ahal izateko: irakurketa eta etengabeko ikasketa sustatu, kulturaren hedapena bermatu, herriko fondoaren ikasketa eta ikerketa erraztu eta informazioaren teknologientzat sarbide egokia izan.

BISIOA

1. Edozer ikasteko beharrezana asetzeko topalekua izan behar da Liburutegia, hau da, bere funtzio hezitzailea oinarrian izan behar du:
 - Heziketa formalarekin bat egin behar du, honen sostengu bilakatuz.
 - Etengabeko formakuntza eta ikasketarako leku bilakatu behar da.
 - Informazio-alfabetatzea bermatu behar du informazioaren gizartean herritarrek barneratuz.
 - Ikastola eta ikastetxe desberdinetako liburutegiekin elkartasuna bilatu behar du.
2. Liburutegia informazio eta ezagutzaren sarbide izan behar da, balio erantsia eskainiz gaur egungo informazio kanaletatik bereizteko:
 - Erabiltzailea orientatu, informazioaren hautaketa egokia egin.
 - Informazio unibertsalaren sarbidea izan; herriko informazioa zaindu.
 - Lekuko informazioa sortu, mantendu eta hedatu.
 - Kultura idatzia eta digitalaren arteko espazio integratua izan.

3. Gure oinarrietako bat irakurketaren sustapena izango da; irakurketa ohi-turak sortu eta finkatu, irakurketa elkarbanatzeko topalekua bilakatu, informatu, orientatu edota edozein euskarritan irakurketa erraztu.

BALIOAK

Izaera integratzailea: era guztietako erabiltzaileentzako zerbitzuak eta informazio euskarri anitzak eskaintzea .

Aukera berdintasuna: Aukera berdinetan informazio zerbitzua eta sarbidea bermatzea, dagoen euskarria kontuan hartu gabe eta irizpide komertzial eta ideologikoak alde batera utziz.

Heziketarekiko konpromisoa: Herritarren ikasteko premia eta beharrezana kontuan harturik liburutegia heziketaren sostengu den instituzio bilakatzea eta gizartearen informazio-alfabetatze beharra asetzea.

Izaera berritzailea: Berrikuntza teknologikoaren eta aldaketen moldaketan parte hartzea.

Parte-hartzea: liburutegiak eskaintzen dituen zerbitzuetan herritarren parte hartzea bilatzea.

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Francisco Javier Lejardi Galarraga

ARDURADUN TEKNIKOA: José Luis González Blanco

LIBURUTEGIKO ARDURADUNA: Eva Alberdi Zubiaurre

HAINBAT DATU

Telefonoa: 943 70 84 37

Faxa: 943 70 84 36

Helbidea: PORTALEA eraikina, 1. solairua. Bista Eder, 10 - 1 - 20600 EIBAR

Helbide elektronikoa: liburutegia@eibar.eus

Web-orria: <https://www.eibar.eus/eu/kultura/jsm-liburutegia>

Ordutegi arrunta (urritik Sanjuanetara)

Helduen liburutegia:

- astelehenetik ostiralera: 9:00 - 13:30 eta 16:00 - 20:30.
- larunbat, igande eta jai egunetan: 10:00 - 13:00 eta 16:00 - 20:00.
- ikasleentzat ordutegi bereziak azterketa garaian: 9:00 - 20:30. (eguerdian itxi gabe)

Haurren liburutegia:

- astelehenetik ostiralera: 16:30 - 20:00.
- larunbat, igande eta jai egunetan: 10:00 - 13:00 eta 16:00 - 20:00.

Udako ordutegia (astelehenetik ostiralera):

Uztaila: 9:00 - 13:30 eta 16:30 - 19:30

Abuztua: 9:00 - 13:30

Iraila: 9:00 - 13:30 eta 16:00 - 20:30

Urteko egutegiaren xehetasunak:

<https://www.eibar.eus/eu/kultura/jsm-liburutegia/informazio-orokorra/ordutegia>

PLANOA

GPS Koordinatuak: Lat: 43,1846674884 / Lon: -2,46999263763428



ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

ARRETA, INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

- Liburutegian sartzeko baldintzak eta eskaintzen diren zerbitzuak
- Informazio eta dokumentuen bilaketa
- Euskadiko Irakurketa Publikoko Sareko katalogora sarbidea eta erabiltzen ikasteko formakuntza

- Antolatzen diren kultur jardueren informazioa
- Bazkide txartela egiteko informazioa
- Ordenagailu edota WIFI bitartez Internetera konexioa, inprimaketak eta erabiltzeko baldintzak.

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Web-orria / Internet
- Posta elektronikoa
- Gizarte-sareak

DOKUMENTUAK ESKURATZEA

- Eskuragarri dauden bilduma eta funtsak kontsultatzeko eta irakurtzeko gelak
- Gure bildumako liburu, CD, DVD eta beste material batzuen mailegua
- Hemeroteka
- eLiburutegia (liburu digitalen mailegua) zerbitzua erabiltzeko baldintzak eta formakuntza
- Euskadiko Irakurketa Publikoko Sarean eskuragarri dauden materialen mailegua (Liburutegien arteko mailegu zerbitzua erabilita)
- Desideratak: erosketen proposamenak
- Automailegu makina
- Eskanerra
- Elkarte, ikastetxe eta ikertzaileentzako mailegu kolektiboak edo bereziak

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Internet
- Posta elektronikoa

GUNEETARA SARBIDEA

- Irakurtzeko edo ikasteko gelak (azterketa sasoiaren ordu-tegi bereziarekin)
- Taldeko lanak egiteko gela
- Eibarko bilduma gela
- Txiki txokoa
- Ekintza kulturalak burutzeko gela kudeaketa

Emateko era:

- Aurrez aurre

EKINTZA KULTURALEN PROGRAMAZIOA

- Adin tarte desberdinetako erabiltzaileentzako jarduerak: irakurketa klubak, ipuin emanaldiak, tailerrak, liburu-aurrezpenak, hitzaldiak, erabiltzaileen formakuntza saioak...

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Internet
- Gizarte-sareak

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
INFORMAZIOA ETA ARRETA	
Erabiltzaileak modu egokian, abegikorrean eta era profesionalean artatzea. Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan bi galdera hauetan lortutako asetahun maila: <ul style="list-style-type: none"> - Langile-bezero harremana (tratua, harrera...) - Informazio bilaketan jasotako laguntza.
Herritarrak eskatzen duen informazio edo materiala modu bizkorrean eskaintzea. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Itxaron denborari buruz, erabiltzaileei egindako inkestan lortutako asetahun maila.
DOKUMENTUAK ESKURATZEA	
Kantitatea, kalitatea eta egunerokotasuna kontuan izatea bilduma eskaintzerakoan, bilduma hau eta nobedadeak aurkezteko era egokia erabilita. Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan liburu eta beste euskarrien bildumei buruzko galderetan lortutako asetahun maila.
Urtean gutxienez 2000 produktu berri lortzea, horrela bilduma dokumental eguneratua bermatzeko.	Urtean egiten den eskuratze kopurua.
Herritarrak eskatzen duen dokumentua gure bilduman ez badugu, Liburutegien arteko mailegu zerbitzua erabilita edo erosiz ekartzea. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan mailegu zerbitzuari buruzko galderan lortutako asetahun maila.

Herritarrengandik jasotako desiderata edo erosketa eskaerak kontuan hartzea eta proposamenen % 80 onartzea. Erosketa proposamena onartzen ez bada edo ezin bada lortu, erantzun arrazoitua ematea astebeteko epean.	Erosketa proposamenen edo desideraten erregistro taula.
Herritarrengandik jasotako desiderata edo erosketa eskaerak 7 eguneko epean tramitatzea eta arazoak gehienez 15 eguneko epean informatzea.	Erosketa proposamenen edo desideraten erregistro taula.
Liburutegien arteko mailegu eskaeretako epea 15 egun baino gutxiago izatea.	Liburutegien arteko maileguaren erregistro taula.
EHUK finkatutako egutegian oinarrituta, azterketa sasoiaren ordutegi zabalagoa eskaintzea.	EHUren azterketa egutegiaren eta Liburutegiaren ordutegi zabalagoa eskaintzen duen egutegiaren arteko aldea.
INSTALAZIOA, EKIPUAK	
Zerbitzuak emateko gela egokiak eskaintzea, garbitasunaren eta erosotasunaren aldetik. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan instalazioari buruzko galderaren asetahun maila.
Bilduma ondo seinaleztatuta eta ordenatuta eskaintzea. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan bildumaren aurkezpenari buruzko galderaren asetahun maila.
Internet eta WIFI zerbitzuen kalitatea bermatzea (konexioaren abiadura, 11 ordenagailuen funtzionamendu ona, inprimatzeko aukerak). Asebetetze-inkestan egindako galderetan 10 puntutik 7 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan ordenagailuei, inprimaketa zerbitzuari eta WIFIari buruzko galderaren asetahun maila.
JARDUERAK	
Antolatzen diren jarduerak kalitatezkoak eta erabiltzaileen interesekoak izatea. Asebetetze-inkestan egindako galderan 10 puntutik 8 lortzea.	Erabiltzaileei egiten zaien inkestan jarduerari buruzko galderaren asetahun maila.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak bi urtetik behin jaso eta aztertu egingo ditugu, eta behar diren ondorioak aterako ditugu. Jarraipen horri dagokion informazioa web gunean argitaratuko da aldizka.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK ZEHAZTU

Hartutako konpromiso horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta hobetzeko ekintzak martxan jarriko dira, beti ere gure eskuetan badaude konpentsatzeko neurriak.

Zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak suertatzen badira eta, zerbitzuen agiriko konpromisoak ez badira behar bezala betetzen, zerbitzua ematen duen unitateak ahalik eta arinen hartuko ditu beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

- Liburutegiaren instalazio eta zerbitzu publikoetara askatasunez eta doan sartzea.
- Berdintasunez, zuzenean eta modu pertsonalizatuan artatuak izatea, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan.
- Egoki deritzen edozein iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera aurkeztu ahal izatea horretarako dauden bideak erabilita.
- Baliabide informatiboak topatzea eta eskatzea, inola ere zentsura ideologiko, politiko edo erlijiosoa pairatu gabe.
- Liburutegiko funtsari buruzko argibideak eta zerbitzuen funtzionamenduaren gaineko informazioa eskatzea.
- Liburutegiak emandako materialei eta zerbitzuei dagokienez, datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatuta edukitzea.
- Liburutegiko materialen artean, norberaren hizkuntza, kultura eta literatura islatuta aurkitzea, eta tartean, gutxiengoak ere kontuan hartzea.
- Irakurle-txartela Euskadiko Irakurketa Publikoko sareko biblioteka guztietan erabiltzea, dokumentu horrek eskura jartzen dituen zerbitzuetara iristeko.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

- Ordenari eutsi eta pertsonetikiko eta liburutegiko ondasun higigarri eta higiezinetikiko errespetuzko jarrera edukitzea, ez inori ez ezeri kalterik eragin gabe.
- Liburutegiko funtsak eta ondasunak eta gainerako erabiltzaile guztienak errespetatzea.
- Instalazioak eta ematen diren zerbitzuak erabiltzeko baldintzak errespetatzea.
- Liburutegiaren ordutegia, instalazioak eta materialak errespetatzea.
- Maileguen epeak errespetatzea.
- Helbide edo kontaktatzeko datuen aldaketen berri ematea.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- Hobekuntzaren bidean, bi urtetik behin asebetetze inkestak banatuko dizkiegu erabiltzaileei zerbitzuaren inguruan duten iritzia jakiteko. Horrek ondorioak ateratzeko aukera emango digu eta behar denean neurriak hartzeko.
- Hala ere, edozein momentutan beraien iradokizunak bideratu ahal dituzte aurkezten diren kanalak erabilita.

IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTEKO MODUAK

- Iradokizunak aurkezteko bideak: Liburutegiko mostradoreetan, iradokizunetarako dauden buzoietan, telefonoz (943708437), e-postaz (liburutegia@eibar.eus), edo bertako langileei jakinarazita. Inprimakia mostradorean eskatu ahal izango da.
- Eibarko udalaren webgunetik (<https://www.eibar.eus/eu/tramiteak/abisuak-kexak-eta-iradokizunak>), 010 telefonora deituta edo Pegorara etorrita (Herritarren Zerbitzurako bulegoa)

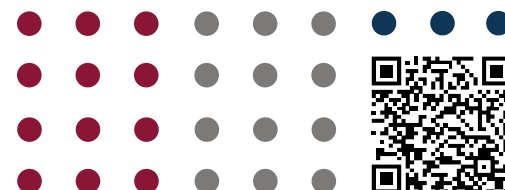
ARAUDIAK ETA LEGEAK

- 10/2007 Legea, ekainaren 22koa, irakurketari, liburuari eta liburutegiei buruzkoa (2007/06/23ko BOE, 150 zk.)
- 582/1989 Errege Dekretua, maiatzaren 19koa, Estatuko Liburutegi Publikoen eta Liburutegien Espainiako Sistemaren Araudia arautzen duena (1989/05/31ko BOE, 129 zk.)
- 16/1985 Legea, ekainaren 25ekoa, Espainiako Ondare Historikoari buruzkoa (1985/06/29ko BOE, 155 zk.)
- Urtarrilaren 10eko 111/1986 Errege Dekretua, ekainaren 25eko Espainiako Onsare Historikoari buruzko 16/1985 Legea partzialki garatzen duena (1986/01/28ko BOE, 24 zk.)
- 7/1990 Legea, uztailaren 3koa, Euskal Kultur Ondareari buruzkoa (1990/08/6ko EHAA, 157 zk. eta 2012/02/29ko BOE, 51 zk.)
- 11/2007 Legea, urriaren 26koa, Euskadiko Liburutegiei buruzkoa (2017/11/19ko EHAA, 222 zk.)
- 23/2011 Legea, uztailaren 29koa, Legezko Gordailuari buruzkoa (2011/07/30eko BOE, 182 zk.)
- 23/2006 Legea, uztailaren 7koa, 1/1996 Errege Dekretu Legegileak, apirilaren 12koak, onetsitako Jabetza Intelektualari buruzko Legearen testu bategina aldatzen duena (2006/07/8ko BOE, 162 zk.)
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzkoa (1999/12/14 BOE, 298 zk.)
- 2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa (2004/03/4ko EHAA eta 2011/11/19ko BOE, 279 zk.)
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa (2013/12/10eko BOE, 295 zk.)
- 624/2014 Errege Dekretua, uztailaren 18koa, autoreei beren lana jende oro sar daitekeen hainbat establezimendutan jartzeko maileguan uzteagatik aitortutako ordainsari-eskubidea garatzen duena (2014/08/1eko BOE, 186 zk.)

"Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua".
2019ko maiatzean argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

BIBLIOTECA MUNICIPAL JUAN SAN MARTIN



INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Juan San Martín es un servicio del Ayuntamiento de Eibar. El fin último de este servicio es satisfacer las necesidades y expectativas de información, educación, formación y ocio de la comunidad, garantizando el acceso libre y gratuito al mismo.

Esta carta de servicios pretende dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrecemos en nuestro trabajo diario, así como los compromisos que adquirimos para llevarlos a cabo. Todo ello, con el objetivo de lograr la mejora continua en lo que concierne a la calidad del servicio.

MISIÓN

La misión de la Biblioteca es hacer de ella un lugar de encuentro, tanto físico como virtual, que ofrezca un servicio de calidad a la ciudadanía en el ámbito bibliotecario fomentando la lectura, el aprendizaje permanente y la difusión cultural, así como facilitar el estudio e investigación del fondo local que conserva y ser un centro de acceso a las tecnologías de la información.

VISIÓN

1. La Biblioteca ha de ser el lugar al que se puede acudir para aprender aquello que se necesita, es decir, su función educativa ha de estar siempre en la base:
 - Ha de servir de apoyo a la educación formal, convirtiéndose en su pilar.
 - Debe ser un lugar de formación y aprendizaje continuo.
 - Debe garantizar la alfabetización informacional, ayudando a las personas a introducirse en la sociedad de la información.
 - Debe buscar la colaboración con las bibliotecas escolares y los centros educativos.
2. La Biblioteca debe dar acceso a la información y el conocimiento, ofreciendo un valor añadido a los actuales canales de acceso a la información con:
 - Orientación al usuario, selección pertinente de la información

- Acceso a la información universal, velando, sobre todo, por la información local
 - Generando, conservando y divulgando contenidos de ámbito local
 - Espacio integrador de la cultura impresa y la cultura digital
3. El fomento de la lectura es una de nuestras prioridades, para crear y consolidar hábitos de lectura, para constituir un espacio en el que se comparta la lectura, para informar, orientar y facilitar el acceso a la lectura en cualquier soporte.

VALORES

Carácter integrador: ofrecer servicios e información en cualquier soporte para diversos tipos de usuarios/as.

Igualdad de oportunidades: garantizar el servicio y el acceso a la información en igualdad de oportunidades, independientemente del soporte en el que esté y al margen de criterios comerciales o ideológicos.

Compromiso con la educación: instrumento de apoyo a la educación de la ciudadanía en sus necesidades de aprendizaje a lo largo de la vida, dedicando especial atención a la alfabetización informacional de las personas.

Espíritu innovador: apuesta por la innovación tecnológica y la adaptación al cambio.

Participación: buscar la participación de la ciudadanía en los servicios que se ofrecen.

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICO: Francisco Javier Lejardi Galarraga

RESPONSABLE TÉCNICO: José Luis González Blanco

RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA: Eva Alberdi Zubiaurre

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 84 37

Fax: 943 70 84 36

Dirección: Edificio PORTALEA, 1er. piso. Bista Eder, 10 – 1º - 20600 EIBAR

Dirección de correo electrónico: liburutegia@eibar.eus

Página web: <https://www.eibar.eus/es/cultura/biblioteca>

Horario habitual (de octubre a San Juan)

Biblioteca de adultos/as:

- De lunes a viernes: 9:00 – 13:30 y 16:00 – 20:30.
- Sábados, domingos y festivos: 10:00 – 13:00 y 16:00 – 20:00.
- Horario especial para estudiantes en época de exámenes: 9:00 – 20:30. (sin cerrar a mediodía)

Biblioteca infantil:

- De lunes a viernes: 16:30 – 20:00.
- Sábados, domingos y festivos: 10:00 – 13:00 y 16:00 – 20:00.

Horario de verano (de lunes a viernes):

Julio: 9:00 - 13:30 y 16:30 - 19:30

Agosto: 9:00 - 13:30

Septiembre: 9:00 - 13:30 y 16:00 - 20:30

Horario anual:

https://www.eibar.eus/es/cultura/biblioteca/informacion-general/horario?set_language=es

PLANO

Coordenadas GPS: Lat. 43,1846674884 / Lon. -2,46999263763428



SERVICIOS QUE OFRECEMOS

ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Condiciones de acceso a la Biblioteca y servicios que se ofrecen.
- Información y búsqueda de documentos.
- Acceso al catálogo de la Red de Lectura Pública de Euskadi y formación para su utilización.
- Información sobre las actividades culturales que se organizan.

- Información para solicitar el carné de socio/a.
- Condiciones para el acceso a Internet con los ordenadores o WIFI e impresiones.

Forma de hacerlo:

- Presencial
- Teléfono
- Página web / Internet
- Correo electrónico
- Redes sociales

OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS

- Salas de lectura y consulta de la colección y fondo en libre acceso.
- Préstamo de libros, CDs, DVDs y otros materiales de nuestra colección.
- Hemeroteca
- Condiciones de acceso y formación para el servicio eLiburutegia (préstamo de libros digitales).
- Préstamo de materiales disponibles en la Red de Lectura Pública de Euskadi (a través del servicio de préstamo interbibliotecario).
- Desideratas: propuestas de compra.
- Máquina autopréstamo
- Escáner.
- Préstamos colectivos o especiales a asociaciones, centros escolares o investigadores.

Forma de hacerlo:

- Presencial
- Internet
- Correo electrónico

ACCESO A ESPACIOS

- Salas de lectura o estudio (con horarios especiales en época de exá-

- menes)
- Sala para trabajos en grupo
- Sala de colección local
- Bebeteca
- Gestión de salas para actividades culturales.

Forma de hacerlo:

- Presencial

PROGRAMACIÓN DE EVENTOS CULTURALES

- Actividades para usuarios/as de diferentes segmentos de edad: clubes de lectura, sesiones de cuenta-cuentos, talleres, presentaciones de libros, charlas, sesiones de formación de usuarios...

Forma de hacerlo:

- Presencial
- Internet
- Redes sociales

NUESTROS COMPROMISOS

COMPROMISOS PARA PROMOVER LA CALIDAD:	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (CÓMO LO MEDIREMOS)
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	
Atender al usuario/a de forma adecuada, agradable y profesional. Lograr 8 puntos sobre 10 en las preguntas de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción en estas dos preguntas en la encuesta que se realiza a los usuarios/as: <ul style="list-style-type: none"> - Relación empleado/a-usuario/a (trato, recepción...) - Ayuda recibida en la búsqueda de información.
Ofrecer de forma rápida la información o material solicitado por la ciudadanía. Obtener 8 puntos sobre 10 en las preguntas de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta a las personas usuarias sobre el tiempo de espera.
OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS	
Tener en cuenta la cantidad, calidad y actualidad en la colección que ofrecemos y, además, buscar una manera atractiva y adecuada de dar a conocer dicha colección. Obtener 8 puntos sobre 10 en la pregunta de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca de la colección de libros y otros materiales.
Adquirir al menos 2000 productos nuevos al año, de forma que se garantice una colección documental actualizada.	Número de adquisiciones anuales.
En caso de no disponer en nuestra colección del documento solicitado por el/la usuario/a, tratar de conseguirlo por préstamo interbibliotecario o adquirirlo. Obtener 8 puntos sobre 10 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca del servicio de préstamo.

Tener en cuenta las desideratas o propuestas de compra de las personas usuarias y admitir el 80% de dichas propuestas. En el caso de no aceptar la propuesta de compra o no ser posible conseguirla, dar una respuesta razonada a la persona solicitante en el plazo de una semana.	Registro de propuestas de compra o desideratas.
Tramitar las desideratas o propuestas de compra en el plazo de 7 días e informar como máximo en 15 días en el caso de existir problemas.	Registro de propuestas de compra o desideratas.
Tratar de que el plazo de tramitación del préstamo interbibliotecario sea inferior a 15 días.	Registro de préstamo interbibliotecario.
Basándonos en el calendario establecido por la UPV, ofrecer un horario ampliado en época de exámenes.	Comparación entre el calendario de exámenes de la UPV y el que ofrece la Biblioteca en dichos períodos.
INSTALACIÓN, EQUIPOS	
Ofrecer salas adecuadas para los servicios en cuanto a limpieza y comodidad. Obtener 8 puntos sobre 10 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca de las instalaciones.
Ofrecer una colección bien señalizada y ordenada. Obtener 8 puntos sobre 10 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca de la presentación de la colección.
Garantizar la calidad del servicio de Internet y WIFI (velocidad de conexión, buen funcionamiento de los 11 ordenadores, opciones de impresión.) Obtener 7 puntos sobre 10 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca de los ordenadores, servicio de impresión y WIFI.
ACTIVIDADES	
Tratar de que las actividades que se organizan sean de calidad y del interés de las personas usuarias. Obtener 8 puntos sobre 10 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	Grado de satisfacción obtenido en la encuesta de satisfacción acerca de la presentación de las actividades programadas.

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del grado de cumplimiento de nuestros compromisos para lo que estableceremos una serie de indicadores. Recogeremos y analizaremos estos datos cada dos años y extraeremos las conclusiones necesarias. La información correspondiente a ese seguimiento se publicará periódicamente en la página web.

ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS EN EL CASO DE NO CUMPLIR LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En el caso de que se incumpliera alguno de los compromisos adoptados, se analizarán las razones y se pondrán en marcha acciones de mejora, siempre que las medidas compensatorias estén disponibles.

Si, por razones extraordinarias y ajenas a la Biblioteca, no se cumplieren de manera adecuada los compromisos adoptados, la Biblioteca tomará las medidas necesarias a la mayor celeridad posible para que dicho incumplimiento no tenga consecuencias en los/as usuarios/as.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Acceder de manera libre y gratuita a las instalaciones y servicios públicos de la Biblioteca.
- Ser atendidas de forma igualitaria, directa y personalizada en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- Poder presentar cualquier sugerencia, queja, reclamación o petición que considere oportuna utilizando los canales establecidos para ello.
- Localizar y solicitar recursos informativos sin ser objeto, de manera alguna, de censura ideológica, política o religiosa.
- Solicitar información acerca de la colección de la Biblioteca o sobre el

- funcionamiento de los servicios.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad en relación con los materiales y servicios proporcionados por la Biblioteca.
- Ver representada en los materiales de la Biblioteca la lengua, cultura y literatura propias, teniendo en cuenta, además, a las minorías.
- Utilizar el carné de lectura de cualquier biblioteca integrada en la Red de Lectura Pública de Euskadi para acceder a los servicios que requieren estar en posesión de dicho documento.

OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia las personas, bienes muebles e inmuebles de la Biblioteca municipal, sin causar perjuicio o daños a los mismos.
- Respetar los fondos y bienes de la Biblioteca y a los demás usuarios/as del servicio.
- Respetar las condiciones de uso de las instalaciones y de los servicios que se prestan.
- Respetar los horarios, las instalaciones y los materiales de la Biblioteca.
- Respetar los plazos de préstamo.
- Notificar los cambios de dirección o de contacto.

FORMAS DE COLABORACIÓN CIUDADANA

- En pos de mejorar el servicio, se pedirá a las personas usuarias que rellenen encuestas de satisfacción cada dos años con el objeto de conocer su opinión. Así podremos sacar conclusiones y tomar medidas cuando sea necesario.
- De todas formas, pueden tramitar sus sugerencias en cualquier momento utilizando los canales establecidos para ello.

FORMAS DE PRESENTAR SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES

- Medios para hacer sugerencias: en los mostradores de la Biblioteca, en los buzones instalados al efecto, por teléfono (943708437), por correo electrónico (liburutegia@eibar.eus) o comunicándolo al personal de la Biblioteca. Se podrá solicitar el impreso en el mostrador.
- A través de la página web del Ayuntamiento (<https://www.eibar.eus/es/tramites/avisos-quejas-y-sugerencias>), llamando al 010 o personándose en Pegora (Oficina de Servicio a la Ciudadanía).

NORMATIVAS Y LEYES

- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas («BOE» núm. 150, de 23/06/2007)
- 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 («BOE» núm. 129, de 31 de mayo de 1989)
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español («BOE» núm. 155, de 29/06/1985)
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español («BOE» núm. 24, de 28 de enero de 1986)
- Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural Vasco (BOPV núm. 157, de 6 de agosto de 1990 y «BOE» núm. 51, de 29 de febrero de 2012)
- Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi (BOPV núm. 222, de 19 de noviembre de 2007)
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal («BOE» núm. 182, de 30 de julio de 2011)
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril («BOE» núm. 162, de 8 de julio de 2006)
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal («BOE» núm. 298, de 14 de diciembre de 1999)
- Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Carácter Personal de Titularidad Pública y de creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos (BOPV, 4/03/2004 y BOE núm. 279 de 19/11/2011)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno («BOE» núm. 295, de 10 de diciembre de 2013)
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público («BOE» núm. 186, de 1 de agosto de 2014)

“Impreso en papel 100% reciclado totalmente libre de cloro”.

Publicado en mayo de 2019.