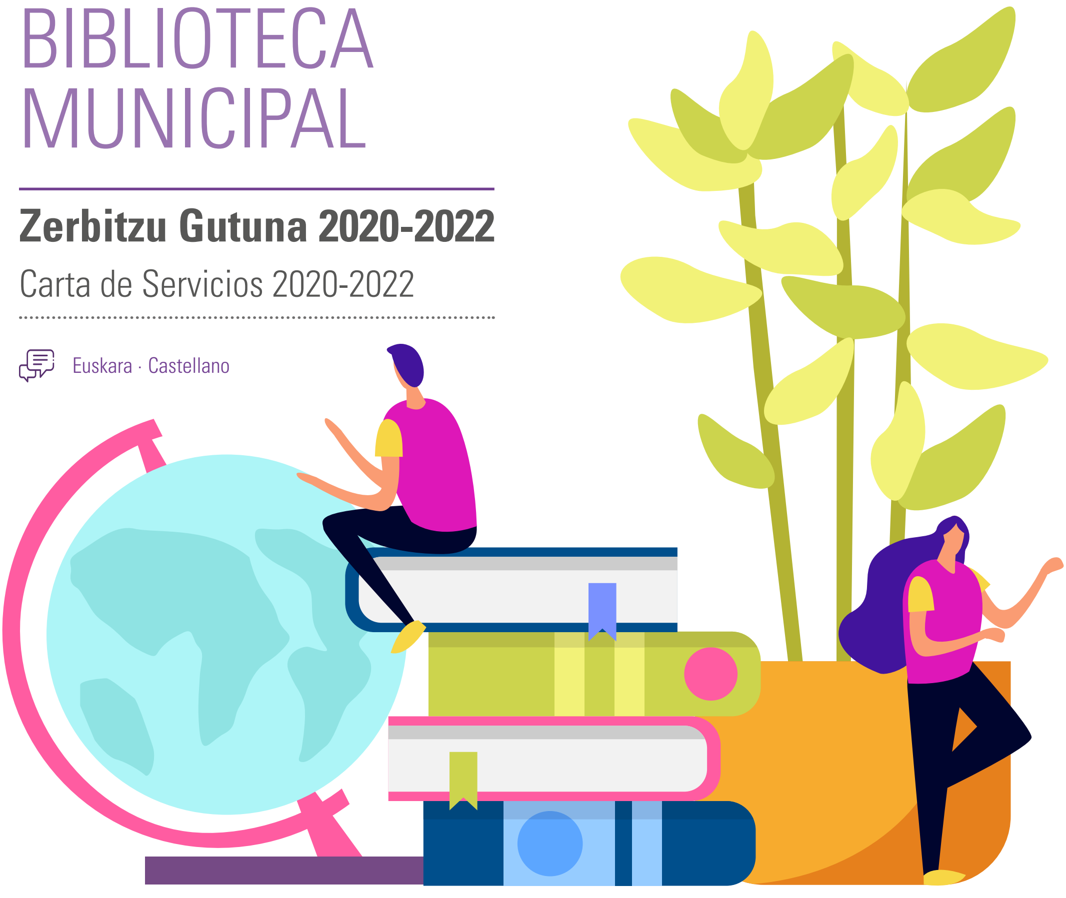
UDAL BIBLIOTEKA
BIBLIOTECA MUNICIPAL

Zerbitzu Gutuna 2020-2022

Carta de Servicios 2020-2022

Euskara · Castellano



ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

KOKAPENA ETA KONTAKTUA

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

1 ARRASATEKO UDAL BIBLIOTEKA

Kulturate
Azoka kalea 1, 20500 Arrasate

43.066889, -2.488755

943 25 20 25

688 68 91 13
(WhatsApp bakarrik / Solo WhatsApp)

biblioteka@arrasate.eus

www.arrasate.eus/biblioteka

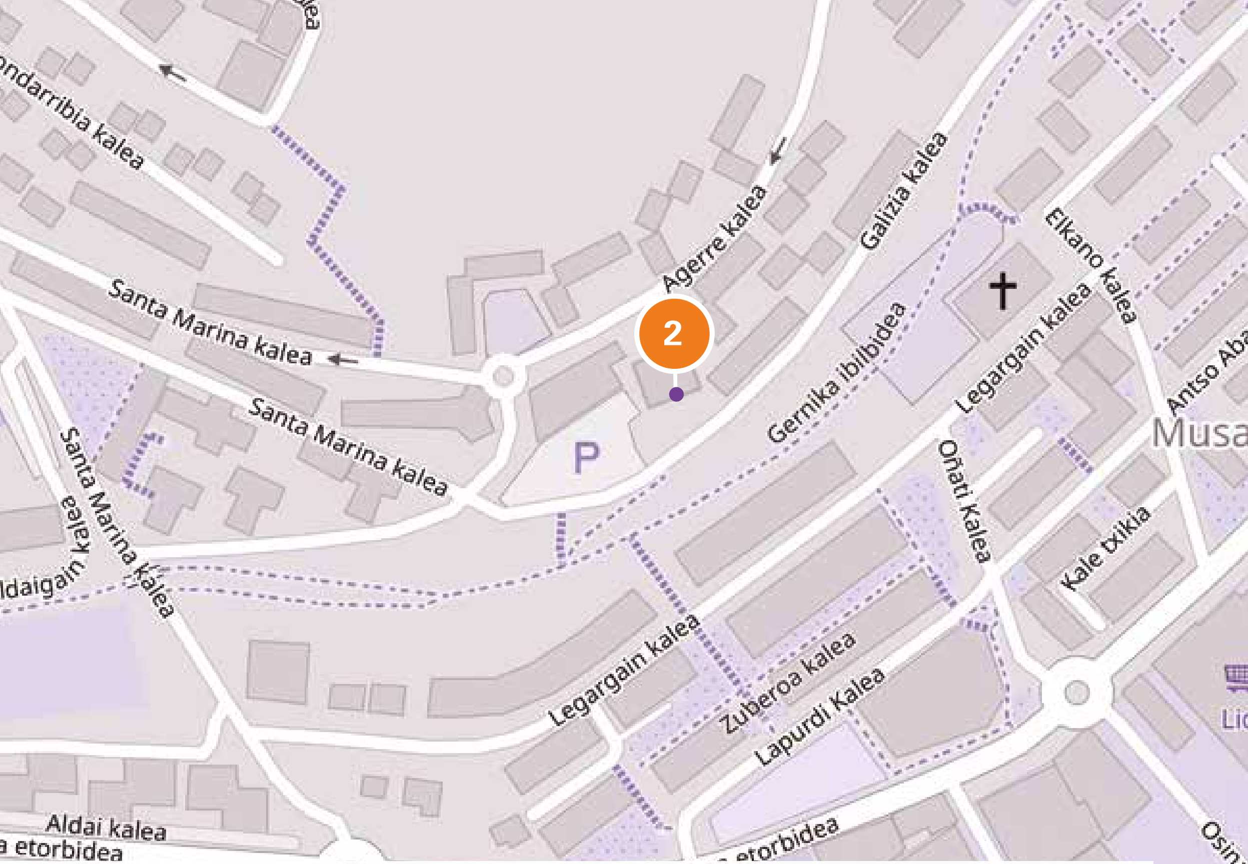
Astelehenetik egubakoitzera / De lunes a viernes:
10:00 – 20:30

Haur eta gazte biblioteka:
Biblioteca infantil y juvenil:
10:00 – 13:00 / 16:30 – 20:00

Zapatuan / Sábados: 10:00 – 13:00

Udan eta zubietan / Verano y puentes:
10:00 – 13:00 / 16:00 – 20:00

Abuztuan / Agosto: 9:30 – 14:30



2 SANTA MARINAKO AUZO BIBLIOTEKA

Galizia kalea 1A, 20500 Arrasate

43.067062, -2.481568

943 71 19 25

auzobiblioteka@arrasate.eus

www.arrasate.eus/biblioteka

Astelehenetik egubakoitzera / De lunes a viernes: 16:30 – 20:00

Udan itxita / Cerrada en verano

kultur
ate

Aurkezpena
Presentación

Atsegin handiz aurkezten dizut udalaren Zerbitzu Gutun hau. Agiri mota honen bidez, administrazio unitate eta organoek euren zerbitzuen berri ematen diete herritarrei, zerbitzu horien kalitate konpromisoekin batera.

Hauxe udal bibliotekaren gutuna da, zeinak helburu baitu zure eskubideen erabilera erraztea; kalitatearen kultura sustatu gura du, eta udal kudeatzaileen erantzukizuna agerian jartzen du herritarren aurrean, informazioa eta zerbitzuak behar den moduan emateko.

Bertan aurkituko duzu oinarrizko informazioa (ordutegia, telefonoa, helbidea eta abar), zerbitzu nagusien zerrenda, hartutako kalitate konpromisoak eta horien jarraipen zein betetze adierazleak.

Nire nahia da gutun honek balio dezala bere helburua lortzeko, hau da, udal honek ematen dituen zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko.

Me complace presentarte esta Carta de Servicios de nuestro ayuntamiento. Mediante este tipo de documento, las unidades y órganos administrativos informan públicamente a la ciudadanía sobre los servicios que gestionan, junto con los compromisos de calidad de dichos servicios.

Esta es la carta de la biblioteca municipal, que tiene como objetivo facilitarte el ejercicio efectivo de tus derechos, fomentando la cultura de la calidad y poniendo de manifiesto la responsabilidad de los gestores municipales frente a los ciudadanos y ciudadanas a la hora de informar y presentar los servicios de manera eficiente.

Aquí encontrarás la información básica (horario, teléfono, dirección, etc.), la relación de los principales servicios, los compromisos de calidad adquiridos, así como los indicadores de su seguimiento y cumplimiento.

Es mi deseo que esta carta sirva para lograr su objetivo, que consiste en mejorar la calidad de los servicios públicos que presta este ayuntamiento.

Adeitasunez,

Izp.: ALKATEA
Arrasate, 2020ko urtarrila

Xedea
Misión

Arrasateko Udal Biblioteka doako zerbitzu publikoa da, adin guztietako herritarrei zuzendua.
Euskadiko Irakurketa Publikoko Sarean parte hartzen du, eta hauek dira bere helburu nagusiak:
La Biblioteca Municipal de Arrasate es un servicio público gratuito, dirigido a personas de todas las edades.
Forma parte de la Red de Lectura Pública de Euskadi, y estos son sus principales objetivos:

- Informazioa eskuratzeko bitartekoak jartzea.
  Facilitar los medios necesarios para el acceso a la información.

- Bizialdi osoko ikaskuntzan laguntzea.
  Promover el aprendizaje a lo largo de la vida.

- Irakurketa sustatzea, bereziki haurtzaroan, herriko ikastetxeekin lankidetzan.
  Impulsar la lectura, especialmente en la infancia, en cooperación con los centros educativos de la localidad.

- Kultur aisialdia eskaintzea.
  Ofrecer ocio cultural.

- Herriko informazioa zein kultur produkzioa bildu, gorde eta zabaltzea, tokiko historia eskuragarria izateko.
  Recopilar, guardar y difundir la información y la producción cultural de Arrasate, para que la historia local sea accesible.

- Espazio libre eta babestu bat eskaintzea, pertsonen arteko komunikazioa eta elkarbizitza bultzatzeko.
  Ofrecer un espacio libre y protegido, para mejorar la convivencia y la comunicación entre las personas.

- Nazio Batuen Erakundearen Garapen Iraunkorrerako 2030 Agendaren helburuak lortzen laguntzea.
  Ayudar a conseguir los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

Zerbitzuak
Servicios

Bibliotekako zerbitzuak bi gunetan eskaintzen ditugu: Kulturaten eta Santa Marina auzoan.
Los servicios de la biblioteca se ofrecen en dos espacios: en Kulturate y en el barrio de Santa Marina.

IRAKURKETA ETA KONTSULTA / LECTURA Y CONSULTA

- Bibliotekan bertan kontsultatu ditzakezu bildumako dokumentuak: gai askotako liburuak eta literatura, aldizkariak, egunkariak, musika eta pelikulak.
  En la biblioteca puedes consultar todos los documentos de la colección: libros de diversas materias y literatura, revistas, periódicos, música y películas.

- Tokiko bilduma*: Arrasateren gaineko bibliografia eta kultur produkzioa aurkituko duzu atal honetan.
  Colección local*: en esta sección encontrarás la producción bibliográfica y cultural relacionada con Arrasate.

INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA / INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

- Dokumentuak lokalizatzeko, informazioa bilatzeko eta zerbitzuak erabiltzeko laguntza eskaintzen dizugu.
  Te ayudamos a localizar documentos, buscar información y utilizar los servicios de la biblioteca.

- Web orrian aurkituko dituzu albisteak, agenda, nobedadeak, online tramiteak eta zerbitzuen inguruko informazioa: www.arrasate.eus/biblioteka
  En la página web encontrarás la agenda, noticias, novedades, trámites online e información sobre los servicios: www.arrasate.eus/biblioteca

- Online katalogoan kontsultatu dezakezu Euskadiko sareko biblioteka denen bilduma:
  En el catálogo online puedes consultar los fondos de todas las bibliotecas de la red de Euskadi:
  www.euskadi.net/katalogobateratua

*Kulturaten bakarrik.
*Solo en Kulturate.

Zerbitzuak
Servicios

DOKUMENTUAK ESKURATZEA / ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

- Behar duzuna gure bilduman ez badago, eskuratzea proposatu dezakezu. Bibliotekak baloratuko du erostea edo beste biblioteka batetik maileguan ekartzea.
  Puedes proponer la adquisición de los documentos que no están en nuestra colección. La biblioteca valorará si comprarlos o traerlos en préstamo de otra biblioteca.

- Liburutegien arteko mailegua: guk ez daukaguna beste biblioteka batzuetatik ekarri dezakegu, eta era berean, gure dokumentuak beste batzuei uzten dizkiegu, sareko bibliotekekin elkarlanean.
  Préstamo interbibliotecario: podemos traer de otras bibliotecas los documentos que no tenemos, de la misma manera que prestamos los nuestros, en cooperación con las bibliotecas de la red.

MAILEGUA / PRÉSTAMO

- Dokumentu gehienak maileguan eraman daitezke.
  Se pueden llevar en préstamo la mayoría de los documentos.

- Liburu elektronikoak eta online pelikulak maileguan hartu ditzakezu *eLiburutegia*n eta *eFilm*en:
  Los libros electrónicos y las películas online se pueden coger en préstamo en *eLiburutegia* y *eFilm*:

www.euskadi.net/eliburutegia https://eliburutegia.efilm.info

INFORMATIKA ETA WIFIA / INFORMÁTICA Y WIFI

- Modu autonomoan erabiltzeko ordenagailuak eta wifia daude. Inprimatu, eskaneatu* eta fotokopiatzeko* aukera ere badaukazu.
  Disponemos de wifi y de ordenadores para utilizar de manera autónoma. También puedes imprimir, escanear* y fotocopiar*.

- KZgunea*: teknologia berrien gaineko ikastaroak eskaintzen dira, eta baita tutoretza pertsonalizatuak ere.
  KZgunea*: se ofrecen cursos sobre nuevas tecnologías, y también tutorías personalizadas.

*Kulturaten bakarrik.
*Solo en Kulturate.

KULTUR JARDUERAK / ACTIVIDADES CULTURALES

- Irakurketa eta bibliotekaren erabilera sustatzeko jarduerak antolatzen ditugu, esaterako, literatura solasaldiak, ipuin kontaketak eta gomendioen gidak.
  Organizamos actividades para incentivar la lectura y el uso de la biblioteca, como tertulias literarias, cuentacuentos y guías de recomendaciones.

BISITA GIDATUAK / VISITAS GUIADAS

- Ikasle zein bestelako taldeentzat bisitak eskaintzen ditugu biblioteka ezagutu eta zerbitzuen berri emateko.
  Ofrecemos visitas guiadas para estudiantes y otros grupos con el objetivo de dar a conocer la biblioteca e informar sobre sus servicios.

Kalitate konpromisoak
Compromisos de calidad

GURE KONPROMISOA NUESTRO COMPROMISO	BETETZE ADIERAZLEA INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
• Tratu profesionala eta adeitsua eskaintzea erabiltzaileei. Tratar de manera profesional y respetuosa a las personas usuarias.	• Gogobetetze inkestan gutxieneko puntuazioa 8,5 izatea. Puntuación mínima de 8,5 en la encuesta de satisfacción.
• Erabiltzaileek eskatutako dokumentuen % 85 eskuratzea gutxienez. Conseguir como mínimo el 85% de los documentos solicitados por las personas usuarias.	• Eskuratutako eskaeren ehunekoa. Porcentaje de las solicitudes conseguidas.
• Bildumaren % 10 berritzea urtero. Renovar anualmente el 10% de la colección.	• Bilduma berritzearen ehunekoa. Porcentaje de la colección renovada.
• Bazkide berriei txartela ematea eskaeraren momentuan. Entregar el carné de socia o socio en el momento de su solicitud.	• Momentuan emandako txartel kopurua. Número de carnés entregados en el acto.
• Bibliotekaren web orria eta sare sozialak eguneratuta edukitzea. Mantener actualizada la página web de la biblioteca y las redes sociales.	• Gogobetetze inkestan gutxieneko puntuazioa 8 izatea. Puntuación mínima de 8 en la encuesta de satisfacción.
• *eLiburutegia* eta *eFilm* erabiltzen ikasteko formakuntza eskaintzea. Ofertar cursos para aprender a utilizar *eLiburutegia* y *eFilm*.	• Eskaini eta egindako ikastaro kopurua. Número de cursos ofertados y realizados.
• Adin guztietako herritarrak kontuan hartzea urteko kultur jarduerak antolatzean. Tener en cuenta a las personas de todas las edades al organizar las actividades culturales del año.	• Antolatutako jarduera kopurua adin tarte bakoitzeko. Número de actividades organizadas por tramo de edad.

GURE KONPROMISOA
NUESTRO COMPROMISO

BETETZE ADIERAZLEA
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

GURE KONPROMISOA / NUESTRO COMPROMISO	BETETZE ADIERAZLEA / INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Irakurketa sustatzeko ekintzak antolatzea herriko ikastetxeekin lankidetzan. Realizar acciones para fomentar la lectura en cooperación con los centros educativos de la localidad.	Antolatutako ekintza kopurua. Número de acciones realizadas.
Instalazio berrituak eskaintzea, eta ekipamendu garbiak, zainduak eta erosoak. Ofrecer instalaciones renovadas y equipamientos limpios, cuidados y cómodos.	Gogobetetze inkestan gutxieneko puntuazioa 8 izatea Kulturaten eta 7,5 Santa Marinan. Puntuación mínima de 8 en la encuesta de satisfacción de Kulturate y 7,5 en la de Santa Marina.
Proposamenei eta kexei erantzutea gehienez 15 egun balioduneko epean. Contestar a las sugerencias y a las quejas en un máximo de 15 días hábiles.	Epe barruan erantzundako proposamen eta kexa kopurua. Número de sugerencias y quejas contestadas dentro del plazo.

KONPROMISOEN BETETZE MAILAREN JAKINARAZPENA
COMUNICACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Udalaren webgunean urtero argitaratuko dugu konpromisoak zer neurritan bete ditugun. Konpromisoren bat ez badugu bete, zergatia aztertu eta behar diren neurriak hartuko ditugu.
Anualmente publicaremos en la página web del ayuntamiento en qué medida hemos cumplido los compromisos. En caso de que alguno de ellos no se haya cumplido, analizaremos el motivo y tomaremos las medidas oportunas.

Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

ZURE ESKUBIDEAK / TUS DERECHOS

- Zerbitzua erabiltzea inolako diskriminazio barik.
  Hacer uso del servicio sin ningún tipo de discriminación.
- Bazkide txartela edukitzea, zeinak Euskadiko Irakurketa Publikoko Sareko biblioteka guztietarako balio baitu.
  Obtener el carné de socio o socia, válido para todas las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Euskadi.
- Proposamenak eta kexak aurkeztea.
  Presentar sugerencias y quejas.
- Datu pertsonalen pribatutasuna bermatuta izatea, indarrean dagoen legediarekin bat etorrita.
  Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales, conforme a la legislación vigente.

ZURE BETEBEHARRAK / TUS OBLIGACIONES

- Errespetuz tratatzea erabiltzaileak eta bibliotekako langileak, eta azken hauen jarraibideei kasu egitea.
  Respetar a las personas usuarias y trabajadoras de la biblioteca, y hacer caso de las indicaciones de estas últimas.
- Ekipamendua eta funtsa zaintzea.
  Cuidar el equipamiento y el fondo documental.
- Maileguan eramandakoa galdu edo hondatuz gero, berria erostea.
  En caso de pérdida o deterioro del material llevado en préstamo, comprar nuevo.
- Bazkide txartela ekartzea mailegu zerbitzua erabiltzeko.
  Traer el carné de socia o socio para utilizar el servicio de préstamo.
- Mailegu epeak errespetatzea.
  Respetar los plazos de préstamo.
- Benetako datuak ematea eta gaurkotuta mantentzea.
  Facilitar datos reales y mantenerlos actualizados.

Legezko araudia
Normativa legal

LEGE OROKORRAK / LEYES GENERALES

- 11/2007 Legea, urriaren 26koa, Euskadiko Liburutegiei buruzkoa.
  Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi.

- 6/2019 Legea, maiatzaren 9koa, Euskal Kultura Ondarearena.
  Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco.

- 12/2017 Errege Lege Dekretua, uztailaren 3koa, Jabetza Intelektualaren Legearena.
  Real Decreto-ley 12/2017, de 3 de julio, de la Ley de Propiedad Intelectual.

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
  Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- 1/2013 Legea, Bizialdi Osoko Ikaskuntzari buruzkoa.
  Ley 1/2013, de 10 de octubre, de Aprendizaje a lo Largo de la Vida.

ARAUDIA / NORMATIVA

- Euskadiko Irakurketa Publikoko Sarea.
  Red de Lectura Pública de Euskadi.

BESTELAKOAK / OTROS

- Nazio Batuen Erakundearen Garapen Iraunkorrerako 2030 Agenda.
  Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

Zure iritzia eman
Danos tu opinión

PROPOSAMENAK ETA KEXAK / SUGERENCIAS Y QUEJAS

Bibliotekako zerbitzuei buruz proposamenak eta kexak aurkeztu ditzakezu, bide hauetatik:
Puedes presentar sugerencias y quejas sobre los servicios de la biblioteca a través de estas vías:

- BIBLIOTEKA / BIBLIOTECA

  Ikusi harremanetarako datuak 2. eta 3. orrialdeetan. /
  Consulta los datos de contacto en las páginas 2 y 3.

- UDALA / AYUNTAMIENTO

  BAZ, Arano eta Garcia maisu-maistrak kalea 8

  943 25 20 00 / 688 73 24 63 (WhatsApp eta Telegram bakarrik / solo WhatsApp y Telegram)

  baz@arrasate.eus www.arrasate.eus

Ekarpenak aztertu eta gehienez 15 egun balioduneko epean erantzungo ditugu.
Analizaremos las aportaciones y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días hábiles.

GOGOBETETZE INKESTAK / ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Zure partaidetza garrantzitsua da zerbitzuen kalitatea hobetzeko, eta horregatik eskertuko dizugu inkesta hauek erantzutea.
Tu participación es importante para mejorar la calidad de los servicios, y por eso te agradeceremos que respondas a estas encuestas.

Gutunaren iraunaldia
Vigencia de la carta

Gutun honek bi urteko iraunaldia izango du. Zerbitzuetan aldaketa nabarmenak egonez gero, epe hori amaitu aurretik eguneratuko dugu.
Esta carta tendrá una vigencia de dos años. Si se dan cambios significativos en los servicios, la actualizaremos antes de finalizar ese periodo.

ZERBITZU GUTUNA

CARTA DE SERVICIOS

ARRASATEKO UDALA

AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

Herriko plaza 1, 20500 Arrasate

Astelehenetik egubakoitzera / De lunes a viernes: 8:30 – 15:00

943 25 20 00

udala@arrasate.eus

43.065760, -2.489941

ARRASATEKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN