



Carta de Servicios

Biblioteca 2014-2015



Gipuzkoako Foru Aldundia

Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar acerca de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

Martin Garitano Larrañaga
Diputado general de Gipuzkoa

Ikerne Badiola Garciandia
Diputada foral de Cultura, Juventud y Deporte

Misión

La biblioteca de Koldo Mitxelena Kulturunea es un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa, cuyo fin es facilitar el acceso a la información, colaborar en la formación y enriquecer el ocio de las personas mayores de 16 años.

Es una biblioteca que abarca todas las áreas del conocimiento, aunque está especialmente orientada a las humanidades y a la cultura vasca. Además de albergar importantes colecciones históricas, dispone de hemeroteca, una amplia sección de referencia y pone a disposición de todas las personas un fondo documental en todos los soportes.

¿Qué servicios prestamos?

Información, formación y ocio de las personas mayores de 16 años.

Consulta de documentos de libre acceso:

- Libros, audiovisuales y recursos electrónicos.
- Periódicos y revistas.
- Prensa actual y retrospectiva on-line.
- Bases de datos legislativas.
- Exposición de novedades.

Consulta de documentos previa solicitud:

- Libros del Fondo de Reserva, publicaciones periódicas, mapas, carteles, folletos, fotografías, etc.
- Audiovisuales y recursos electrónicos.
- Copias digitales de calidad y microformas (microfichas y microfilmes)
- Manuscritos.

Préstamo de libros, audiovisuales y recursos electrónicos.

Préstamo interbibliotecario.

Acceso gratuito a Internet (Wifi).

Difusión de actividades que se realizan en la biblioteca.

Exposiciones de los fondos propios dentro y fuera de la biblioteca (aniversarios, eventos, revisión de autores).

¿A qué nos comprometemos?

Información y atención

A ofrecer un trato amable y cordial en la lengua oficial elegida por la persona usuaria.

A mejorar los canales de información (señalización, comunicación verbal, página web, catálogo online, difusión de actividades, Twitter, Facebook, etc.).

A localizar la información solicitada de manera inmediata y responder en un plazo máximo de 4 días aquellas consultas que requieran una búsqueda más detallada.

A responder, a quien lo solicite, en un plazo de 4 días a todas aquellas quejas y sugerencias que se presenten en el mostrador de la biblioteca de KMK.

Fondos y patrimonio

A actualizar los fondos, incorporando anualmente un mínimo de 9.000 documentos al catálogo de la Biblioteca (adquisiciones y donaciones).

Desideratas

A gestionar la totalidad de las sugerencias de adquisición (desideratas) y a adquirir aquellos documentos que coincidan con las líneas estratégicas de la biblioteca.

A comunicar, a quien lo solicite, en un plazo máximo de 2 semanas la decisión sobre la desiderata.

Préstamo interbibliotecario

A tramitar el préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.

Digitalización de documentos

A digitalizar los documentos que por su importancia, valor o antigüedad requieran su conservación y difusión: aproximadamente 240.000 páginas al año.

¿Cómo lo medimos?

Comprobando que hemos conseguido un mínimo de 8 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción, en relación a los siguientes aspectos:

- Trato recibido
- Atención en la lengua oficial elegida

Comprobando que hemos conseguido un mínimo de 7,5 puntos sobre 10 en la encuesta de satisfacción, en el ámbito de los canales de información.

Midiendo el porcentaje de consultas que se han respondido en plazo.

Midiendo el porcentaje de quejas y sugerencias que se han respondido en plazo.

Cuantificando el número de documentos catalogados al año.

Cuantificando el número de desideratas gestionadas.

Midiendo el porcentaje de desideratas que se han respondido en plazo.

Midiendo el porcentaje de préstamos interbibliotecarios que se han tramitado en plazo.

Cuantificando el número de imágenes digitalizadas al año.

Horario, direcciones y teléfonos

Horario

De lunes a viernes: 8:30 - 20:30
Sábados: 8:30 - 14:00

Dirección postal

Koldo Mitxelena Kulturunea
Urdaneta, 9 20006 Donostia-San Sebastián

Localización de los servicios

Planta baja


- Información
- Préstamo de libros y recursos electrónicos
- Hemeroteca
- Salas de lectura
- Infoteca


Planta primera

- Punto de información
- Consulta y préstamo de audiovisuales
- Proyecciones
- Fondo de Reserva
- Komikiteka
- Salas de lectura

Dirección Internet

www.kmliburutegia.net

 @KMKulturunea

 KMKulturunea

Teléfonos

Información: 943 112 760
Infoteca: 943 112 793
Préstamo: 943 112 788
Renovación telefónica del préstamo: 943 112 796
Hemeroteca: 943 112 790
Fondo de Reserva: 943 112 783
Fonoteca: 943 112 785
Préstamo Interbibliotecario: 943 112 781
Administración: 943 112 770

Cumplimiento de los compromisos / Derechos de la ciudadanía

Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales por internet desde la sede electrónica:
www.gfaegoitza.net/cartasdeservicio

Derechos de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral de Gipuzkoa, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).
www.gipuzkoaaldundia.net/derechosCiudadania

Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o por internet desde la sede electrónica:

www.gfaegoitza.net

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones, si bien el Servicio de Biblioteca, Promoción y Difusión Cultural se compromete mediante esta carta a responder en el plazo de 4 días a las quejas y sugerencias que se presenten en el mostrador de la biblioteca de KMK.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, colaborando con las encuestas de satisfacción que les podamos formular.

Normativa

Las normas de uso de la biblioteca pueden ser consultadas en la misma biblioteca o bien a través de la siguiente página web:

www.kmliburutegia.net

Unidad responsable de la Carta de Servicios

El Servicio de Biblioteca, Promoción y Difusión Cultural es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Modernización y Servicios.

Contacto

kmliburutegia@gipuzkoa.net
liburutegiakm@gipuzkoa.net

Koldo Mitxelena Kulturunea

Urdaneta 9, 20006 Donostia- San Sebastián

www.kmliburutegia.net
kmliburutegia@gipuzkoa.net