

Internet / Telefonoak

Internet

www.gipuzkoakultura.net/kmk

Telefonoak

Informazioa	943 112 763
Infoteka	943 112 793
Mailegua	943 112 788
Mailegualdia berritzeko	943 112 796
Hemeroteka	943 112 790
Fondo Gordea	943 112 783
Fonoteka	943 112 785
Liburutegien arteko mailegua	943 112 781
Administrazioa	943 112 770

Garraiobideak

DTK / dBus

5, 16, 18, 25, 33, 37 lineak: Artzai Ona geltokia.
19, 23, 26, 28, 32 lineak: Urbieta 58 geltokia.
17, 24 lineak: Bilbo Plaza geltokia.

Eusko Trenbideak

Easo geltokia.

Renfe

Donostia - San Sebastián geltokia.

Kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistroan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 lan eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.



Zerbitzuen Karta Liburutegia



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Kultura Zuzendaritza Nagusia
Dirección General de Cultura

Gero eta
hurbilago

Ordutegia / Helbideak

Ordutegia

Astelehenetik ostiralera: 8:30 - 20:30
Larunbatak: 8:30 - 14:00

Posta helbidea:

Koldo Mitxelena Kulturunea
Urdaneta kalea, 9
20006 Donostia - San Sebastián

Zerbitzuen kokapena

- Beheko solairua
- Informazioa
 - Liburu eta CD-Rom mailegua
 - Hemeroteka
 - Irakurketa-aretoak
 - Infoteka

Lehenengo solairua

- Ikus entzunezkoen kontsulta eta mailegua
- Proiekzioak
- Fondo gordeak
- Irakurketa-aretoak

Konpromisoak betetzea / Herritarren eskubideak

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orrian: www.gipuzkoa.net/DFG

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren herritarrentzako laguntza eta arreta zerbitzuak arautzekoak (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa) 4. artikuluan zehazten ditu.

Zerbitzu karta honen ardura duen atalaren izena eta helbidea

Liburutegiko eta Kultur Sustapen eta Hedapeneko Zerbitzuak dauka zerbitzu karta honen ardura, Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

Kontaktua

liburutegiakm@gipuzkoa.net



Zerbitzu Publikoen Kalitate Zuzendaritza
Dirección de Calidad en los Servicios Públicos



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Kultura Zuzendaritza Nagusia
Dirección General de Cultura



Koldo Mitxelena Kulturunea

Urdaneta kalea, 9
20006 Donostia - San Sebastián

T. 943 112 760
F. 943 112 765

www.gipuzkoakultura.net/kmk
e-mail: km1@gipuzkoa.net
e-mail: km2@gipuzkoa.net

Sarrera

Gipuzkoako Foru Aldundiak hobekuntza administratiboa du lehentasunetarikoa bat, bai administrazio arin, eraginkor eta eragilea lortzeko eta bai administrazio gardena eta lankidezalea bermatzeko, betiere Gipuzkoak dituen beharretara eta bertako gizartearen zerbitzura jarria.

Asmo horrekin zerbitzuen kartak aurkezten dira. Zerbitzuen kartak tresna baliagarriak dira eskatu daitezkeen prestazioak herritarrek errazago ezagutzeko eta Aldundiko arlo bakoitzak bere zerbitzuen kalitatea hobetzearren hartu dituen konpromisoen berri emateko.

Modu horretan, eta zure laguntzaz baliatuta, areago hobetu nahi dugu foru zerbitzu publikoak erabiltzen dituztenen asebetetze maila.

Joxe Joan Gonzalez de Txabari
Gipuzkoako diputatu nagusia

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Dokumentuak bilatzeko informazioa edo laguntza.

Dokumentuen zuzeneko kontsulta:

- Liburuak, ikus entzunezkoak eta CD-Rom-ak.
- Argitalpen seriatuak (aldizkariak eta egunkariak).
- Eguneroko eta atzeratutako prentsa on-line.
- Legedi datu-baseak.
- Berritasunen erakusleioa.

Eskaera bidezko kontsulta:

- Fondo Gordeetako liburuak, argitalpen seriatuak, mapak, horma irudiak, foiletoak etab.
- Ikus entzunezkoak, CD-Rom eta DVDak.
- Mikroformak (mikrofitxak eta mikrofilmak).
- Eskuizkribuak.

Liburu, ikus entzunezko eta CD-Rom-en mailegua.

Lanabes informatikoen mailegua, liburutegi barnean erabiltzeko.

Internerako sarbidea, ordenagailu eramangarrien (Wi-Fi) eta finkoen bitartez.

Irakurketa giden argitalpena.

Liburutegiko jardueren hedapena.

Bertako fondoaren erakusketak liburutegian nahiz kanpoan (urteurrenak, gertakariak, egileen berritzeak).

Xedea

Koldo Mitxelena Kulturuneko liburutegia Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publikoa da eta helburutzat du 16 urtetik gorako pertsonen informazioa eskuratzeko bitartekoak jartzea, prestakuntzan laguntzea eta aisialdia aberastea.

Jakintzaren arlo guztietako gaiei buruzko informazioa dago liburutegian, baina, bereziki, giza zientziei eta euskal kulturari buruzkoak; hala, bilduma historiko garrantzitsuak edukitzeaz gain, hemeroteca bat eta erreferentzia atal garrantzitsu bat ere baditu, eta, gainera, dokumentu bilduma zabala du Gipuzkoako pertsona eta liburutegi publiko guztien eskura, euskarri guztietan maileguan uzteko.

Araudia

Liburutegiaren erabilerari buruzko erregelamendua, liburutegian nahiz web orrialdean guztien eskura dagoena.

Zein dira gure konpromisoak?

Informazioa eta arreta

Informazio bideak hobetzea (seinaleak jartzea, ahozko komunikazioa, jardueren hedapena, etab.), asebetetze maila oso ona lortzeko kasuen %75ean.

Galdetegian asebetetze maila handia duten erantzunen ehunekoa zenbatuz.

Eskatutako informazioa berehala aurkitzea eta bilaketa zehatzagoa eskatzen duten eskaerak gehienez 3 egunen barruan erantzutea.

Berehalako kontsultak direla eta, aurkeztu diren kexak aztertuz. Erantzuteko hartu den denbora neurtuz.

Liburutegiko langileek tratatu atsegina eta adeitsua ematea, asebetetze maila oso handia lortzeko kasuen %80an.

Galdetegian asebetetze maila handia duten erantzunen ehunekoa zenbatuz.

KM Kulturuneko liburutegiko mostradorean kexak aurkezten dituztenei 7 eguneko epearen barruan erantzutea.

Erantzuteko hartu den denbora neurtuz

Eskatutako hizkuntza ofizialean erantzutea jendeari.

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruz izan diren kexak zenbatuz.

Fondoak eta ondarea

Fondoak eguneratzea, urtean gutxienez 7.000 dokumentu eskuratuz.

Urtean erositakoak zenbatuz.

Eskuratutako ondare garrantzitsuenen berri ematea liburutegiaren blogean, gutxienez urtean bitan.

Blogean eskaini diren berriak zenbatuz.

Desideratak

Aurkezten diren desirata guztiak kudeatzea eta liburutegiaren lerro estrategikoekin bat datozen dokumentuak erostea.

Kexak zenbatuz.

Desirata egin duenari hari buruz hartu den erabakia gehienez 2 asteko epean jakinaraztea.

Desideratei erantzuten emandako denbora neurtuz.

Liburutegien arteko mailegua

Liburutegien arteko maileguen izapideak gehienez 48 orduko epean egitea.

Mailegua kudeatzeko hartu den denbora neurtuz.

Dokumentuak digitalizatzea

Garrantzi edo balio handiko edota aspaldikoak direlako zaindu edo zabaldu egin behar diren dokumentuak digitalizatzea, urtean 250.000 digitalizatzeko eginez.

Urtean zenbat dokumentu digitalizatu diren zenbatuz.

Digitalizatutako dokumentu berriekin (aspaldiko hedabideak eta aldizkariak) datu basea egitea eta ikusteko eran jartzea 2007ko urtearen amaierarako.

Ikusteko eran noiz jarri den egiaztatuz.

Teknologia berriak, ekipoak eta instalazioak

Internerara sartzeko eta tresna ofimatikoak erabiltzeko doaneko zerbitzu iraunkorra eskaintzea, horretarako 7 ordenagailu finko eta 6 eramangarri jarriz, Wi-Fi bidezko sarbidearekin.

Zerbitzuari buruz jarri diren kexak zenbatuz.

Urtero 2 ordenagailu eramangarri gehiago jartzea 2009era bitartean.

Urtean erosi diren ordenagailuak zenbatuz.