



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Sarrera

Liburutegi Publikoari buruzko UNESCOren Manifestuan jasotzen da liburutegiak “ezagutza eskuratzeko bidea, oinarrizko baldintza da urteetan barna gauzak ikasten joateko, erabakiak nork bere kasa hartzeko eta gizabanakoaren eta gizarteko talde ezberdinen aurrerapena lortzeko” izan behar duela.

Horregatik, Ermuko Udal Liburutegiak mailegu-jarduera eta ikasketa-gela tradizionalak gaitzen dituen kultur eskaintza baten aldeko apustua egin du, ezagutza eta kultura komunitate guztiari helarazteko Liburutegiaren funtzioa sendotuz, bai ekimen propioen bidez eta bai kanpoko proposamenak babestuta, tokiko erakunde eta elkarteekin nahiz beste liburutegiekin lankidetzan.

Liburutegiaren izateko arrazoia ahalik eta pertsona gehien beharrak asetzea da, beren informazio eta kultur interesei erantzunez. Lehentasunezko helburua da Liburutegia topaleku, komunikazio-gune eta eztabaida-gune bihurtzea, herritar ororen zerbitzura, Ermuko herritar guztiak bilduko dituen, bakoitzak dituen berezitasunak, beharrak eta informazio-, kultura- eta hezkuntza-arloko lehentasunak aintzat harturik.

Ondorioz, Liburutegiak, udalerrian gauzatzen diren kultur jardueren bidez, ezagutzarik zabalenak hedarazteko gune estrategiko bihurtzea du helburu herritarren partaidetza sustatuz.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Misioa

Ermuko Udal Liburutegia ezagutzaren eta kulturaren sorkuntza eta zabalkundearekin konprometituta dagoen zerbitzu publikoa da. Informazio-zerbitzuen eta -baliabideen bitartez, kultur bikaintasunaren testuinguru baten, eta diseinu- eta plangintza-lanak egitean interes-talde guztiak aintzat harturik, Ermuko kultur eskaintzaren efikazia eta eraginkortasuna hobetzen du, zerbitzuak xede duen gizartearekiko lankidetzaz giroan.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Ikuskera

Ermuko Udal Liburutegiak kultur informaziorako baliabideen bilgune izan nahi du, pertsonen sormena eta garapen intelektuala sustatuko duena, ezagutzak kudeatuz, antolatuz, garatuz eta zabalduz, eta informazioa Liburutegiko erabiltzaileentzat atsegina izango den moduan antolatuz. Gainera, lanerako espazioak, ekipamendu funtzionalak eta informazio-baliabideak, gizartean oro har eskatzen direnak, eskainiko ditu.

Langileei erronka horiek betetzen lagunduko dien ingurune bat jarriko zaie eskura, antolaketa-espazio berrien aurkikuntza eta sormena sustatuko duten aukerak eta pizgarriak eskainiz, eta herritarrek ezagutzaren gizartean dituzten eskaera berriei egokitutako zerbitzu berritzaileak garatuz.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Baliokak

Ermuko Udal Liburutegiak herritarrentzat egiten du lan, eta bereziki zerbitzuen erabiltzaileentzat; horretarako, liburutegiaren kudeaketan, bikaintasun-kontzeptuaren maximizazioa aplikatzen du, erabiltzaile eta intereseko talde ororenganako errespetu eta begirunezko giro atsegin baten.

Liburutegiaren jarduna, gainera, kultur aniztasunerantz bideratzen da topaleku eta kultura-arteko lotura moduen duen funtzioa sustatuz.

Liburutegiak antolakuntza malgu, proaktibo eta kooperatiboa behar du izan kudeaketa-esparru guztietan.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Herritarren partaidetza

Ermuko Udal Liburutegiaren erabiltzaile eta interes-taldeek liburutegiak eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen lagun dezakete, ondorengoen bitartez:

- a) Asebetetze inkestetan beraien iritziak adieraziz. Guk, gainera, inkesta horien emaitzak udalaren web orrian argitaratzeko konpromisoa hartzen dugu.

Inkesta horiei erantzunez gure zerbitzuak hobetzen lagunduko diguzue, eta hori, benetan ere, asko eskertzen dugu.

- b) Edonork adieraz ditzakeen kexu eta iradokizunen bitartez:
- Idatziz, norbere datuak adierazita. Liburutegian bertan edo Abiapuntu bulegoan horretarako inprimaki bat dago edo www.ermua.es>Abiapuntu>udal tramiteak>herritarrentzako informazio>kexa eta iradokizunen kudeaketa udal web-aren bitartez behera kargatuz.
 - Norbere daturik eman gabe, udal web-aren bitartez Herritarren partaidetza>kexa eta iradokizunen atalean, edo nahiago baduzu, Liburutegian horretarako espreski dauden txarteletan iradokizunak idatzi eta postontzian utziz.

- c) Gure funts bibliografikoa eta ikus-entzunezkoen funtsa hobetzen eta areagotzen lagunduz, zuzenean edo web orriaren bidez bete daitekeen desiderata-inprimakiaren bidez.

- d) Literatur sarietako epaimahaietan parte hartuz, eta baita ere Udal Liburutegian irakurketa dinamizatu eta kultura hedatzeko egiten diren ekimenak antolatzen eta gauzatzen lagunduz.

Udal Liburutegiak eskaintzen duen zerbitzu publikoaren berezko eginkizunetan ere parte har daiteke, boluntario legez eta modu altruistan.

- e) Funts bibliografikoak eta ikus-entzunezko funtsak dohaintzan emanez edo lagapenean utziz.



ZERBITZUEN GUTUNA

Eskaintzen diren zerbitzuak

1. Liburu, aldizkari, dvd, cd, cd-rom eta ekipamenduaren mailegua

Udal Liburutegiko irakurle-txartelarekin 6 agiri har daitezke maileguan aldi berean; 3 liburu 15 egunez eta ikus-entzunezko 3 material astebetez.

Gainera, Euskadiko Irakurketa Publikoko Sarean dauden beste Liburutegietako hamar agiri har daitezke.

Ikastetxeek eta kolektiboek oro har agiri gehiago har ditzakete maileguan, ikasleek eta kolektibo horietako kideek erabili ahal izateko.

Udal Liburutegiak, gainera, ordenagailu eramangarriak ditu, internetera wi-fi bidez sartu eta ofimatika programak erabili ahal izateko.

Halaber **e-readers** direlakoak maileguan uzten dira formatu digitaletan sartzeko.

Inoiz dokumentu edo irudiren bat digitalizatu nahi izanez gero, **eskuko eskaner bat** dago bazkideentzat.

Lupak daude dokumentuetako letra txikia irakurtzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat, irakurketa errazago egiteko.

2. Wifi-sarbidea: Udal Liburutegiak doan eskaintzen du interneterako lotura-zerbitzu hori, liburutegi barruan norbere ordenagailua erabili nahi duen ororentzat. Zerbitzu hori erabiltzeko ez da beharrezkoa Udal Liburutegiko irakurle-txartela izatea.

3. Prentsa eta aldizkariak irakurtzeko gela

✓ Udal Liburutegian eguneroko prentsa eta aldizkako bestelako argitalpen ugari irakurtzeko gela bat dago. Bertan bederatzi egunkari eta gai ezberdinen inguruko laurogei bat aldizkari irakur daitezke.

✓ Liburutegiak ehun eta zortzi leku ditu helduentzako aretoan, eta beste hogeita lau haurrentzakoan; horiek irakurtzeko, funts bibliografikoa kontsultatzeko edo ikasteko erabili daitezke.

✓ **Instalazio barruan xakean jokatzeko taulak.**

4. Tokiko bilduma-funtsaren kontsulta. Udal Liburutegiak herritarren eskura jarri du tokiko gaien inguruan bere instalazioetan eta web orrian biltzen ari den material guztia.

5. Etxez etxeko mailegu eta irakurketa zerbitzua. Minusbaliotasun, gaixotasun edo mendeko pertsonak zaintzeagatik Liburutegira joan ezin diren pertsonentzako zerbitzua da. Berori telefonoz (943 17 92 12) edo mezu elektronikoz (biblioteca@udalermua.net) eska daiteke

6. Bibliografia eta informazioaren bilaketa zerbitzua

Hiru ordenagailu daude, Udal Liburutegiko katalogoa nahiz Euskadiko Liburutegien Sistema Nazionaleko gainerako liburutegietako katalogoak on-line kontsultatzeko aukera ematen dutenak; gainera, beste ordenagailu bat dago kontsulta azkarretarako, internetera denbora laburrez sartu nahi izanez gero (hamabost minutu gehienez) erabiltzeko.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Eskaintzen diren zerbitzuak

Gainera, erakusmahaiak eskatuz gero, orotariko informazioa bilatzen laguntzen dute Liburutegiko langileek.

7. **Eskaerapeko materialen eskuratzea**

Halaber, Udal Liburutegiak material ezberdinak eskuratzeko erabiltzaileek egiten dituzten proposamenak jaso eta aztertzen ditu.

8. **Irakurketa-guneak anbulatorioan Pediatría eremuan, Emakumeen Topalekuan eta Zahar Egoitzan**

Udal Liburutegiak irakurketa-guneak gaitu ditu liburutegitik kanpo, irakurtzeko ohitura, prestakuntza eta aisialdia sustatzeko.

9. **Irakurtzera bultzatzeko jarduerak Bisitaldi gidatuak, katalogoen kontsulta eta abar.**

Udal Liburutegiak prestakuntza pertsonalizatua eskaintzen da erabiltzaileak ematen diren zerbitzuen erabilera autonomoak izan daitezen.

Gaikako erakusketak eta interes-guneak

Udal Liburutegiak gaur egungo gai zehatzen inguruko materialak jartzen ditu erakusgai noizean behin. Gainera, Liburutegiko funtsaren zati bat interes-gune ezberdinen arabera antolatu da, bilaketak errazteko eta gai zehatz batzuen inguruko materiala liburutegiko espazio jakinetan topatu ahal izateko.

Albisteen buletina

Hilero buletin inprimatu eta elektronikoko bat argitaratzen da, Udal Liburutegiaren katalogoan aurki daitezkeen azken eskurapenen berri emateko.

Irakurketa nahiz ikus-entzunezkoen gidak

Aldizka irakurketa-gida ezberdinak argitaratzen dira Udal Liburutegian. Gida horietako batzuk oporraldietan irakurtzeko liburuaren proposamenak jasotzen dituzte, eta beste batzuk gai jakinen inguruko material inprimatuaren nahiz ikus-entzunezkoen berri ematen dute.

Irakurketa-elkarteak

Hilero-hilero 15-20 pertsonako taldeak biltzen dira elkarri irakurritakoaren berri elkarri emateko. Hiru elkarte daude: bat gazteniaz irakurtzen duten pertsona helduena, bestea euskaraz irakurtzen duten pertsona helduena eta azkena pertsona heldu batek lagundutako 3 eta 5 urte bitarteko haurren.

Gabonetako haur-parkeko irakurketa-txokoa:

Gabonetako haur-parkean irakurketarako espazio bat egoten da. Bertan haur eta gazteentzako liburuak eskaintzen dira batez ere, baina bai eta ere gurasoentzako materialak ere.

Villa de Ermua Literatur Lehiaketa:

Lehiaketa hau urtero, maiatza aldera antolatzen da, gaztelaniaz zein euskaraz idatzitako kontakizun eta poesiak epaitzeko. Kategoria bakoitzeko irabazleak diru-saria eskuratzen du.

“Ipuinetako arratsaldea”



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA Eskaintzen diren zerbitzuak

Hilabateko lehen larunbatean, arratsaldeko 17:30ean, Ipuinkontaketa saioa izaten da haurrentzat.

Bestelako jarduerak

Ipuin-kontalariak, tailerrak, idazleekin topaketak, irakurlearen eguna e.a.

10. Dokumentuak inprimatzea eta fotokopiak ateratzea

Inprimagailu bat eta fotokopiagailu bat daude jendearen zerbitzura. Zerbitzu horien kostua 31. zenbakiko udal ordenantzak ezartzen du.

Udal Liburutegiaren dokumentu-funtsaren edozein elementuren kopia uneoro indarrean dauden legezko arauen menpe egongo da beti. Liburutegia ez da erantzule izango jendeak behar ez bezala erabiltzen badu zerbitzu hori.

Zerbitzu batzuk eskuratzeko (maileguak berritu, iradodizunak egin, dokumentuak eskatu, on-line entziklopedietara sartu eta abar) ez da beharrezkoa Liburutegira joatea, internet bitartez eskuratu baitaitezke zerbitzuok.



ZERBITZUEN GUTUNA

Jendaurreko arreta

Ermuko Udal Liburutegia

Teresa Murga erakina. Lehen solairua.

Posta-helbidea

Goienkale, z.g.
48260 Ermua.
Bizkaia.

Telefonoa

943179212. Sara Gago Pascual.

Helbide telematikoa

biblioteca@udalermua.net

Interneteko helbidea

www.ermua.es/biblioteca

Jendaurreko arretarako ordutegia

- Telefonoz: astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik, 8.00etatik 20.30era.
Larunbat, igande eta jaiegunetan: 10.00etatik 14.00etara eta 16.00etatik 20.00etara.
Azterketa-garaiko ordutegi berezia: 01.00etara arte.
- Zuzenean: astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik, 9.30etik 20.30era.
Larunbat, igande eta jaiegunetan: 10:00etatik 14.00etara eta 16.00etatik 20.00etara.
Azterketa-garaiko ordutegi berezia: 01.00etara arte.
- Hornitzaileen eta saltzaileen arreta pertsonalizatua: astelehen eta asteartetan, 9.00etatik 16.00etara, telefonoz hitzordua eskatu ondoren (943 17 92 12).

www.ermua.es/biblioteca web orrian eta Udal Liburutegiko iragarki-taulan, interesatuek xehetasunez kontsulta ditzakete Udal Liburutegiaren ordutegi-egutegiak.

Nola iritsi / Garraioa

Udal Liburutegira zuzenean sar gaitzke Iparragirre kaletik eta Goienkale kaletik. Sarbide horiek, gainera, minusbaliatuentzat nahiz haurtxoen aulkientzat prestatuta daude.

Udal Liburutegira autoz joan behar dutenek udal aparkaleku publikoa dauketa Valdespina parkearen azpian. Aparkaleku horretan lehenengo bi orduan doan dira. Autoak 634 errepide nazionaletik sartu eta ateratzen dira. Oinezkoak, berriz, enparantzatik sartu eta irtetzen dira. Aparkalekua goizeko 8.00etatik arratsaldeko 20.00etara dago irekita, astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Jendaurreko arreta

Nor gara:

Liburuzaina

Sara Gago Pascual.

Jendaurreko arreta

Isabel González Rodríguez.

Ángela Rabadán García.

José Miguel Fernández Barreira.

ARGAZKIA



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Araudia

- Apirilaren 2ko 7/1985 legea, Toki Araubideko Oinarriak arautzen dituen (BOE, 1985/04/3)
- Ekainaren 25eko 16/1985 legea, Espainiako Ondare Historikoari buruzkoa (BOE, 1985/09/26)
- Urtarrilaren 10eko 111/1986 legea, ekainaren 25eko Espainiako Ondare Historikoari buruzko 16/1985 legea partzialki garatzekoa (BOE, 1986/01/28)
- Estatuko Liburutegi Publikoen eta Espainiako Liburutegi Sistemaren Araudia onesten duen maiatzaren 19ko 582/1989 Errege Dekretua (BOE 1988/05/31)
- Urtarrilaren 21eko 64/1994 Errege Dekretua, ekainaren 25eko Espainiako Ondare Historikoari buruzko 16/1985 legea partzialki garatzen duen urtarrilaren 10eko 111/1986 Errege Dekretua aldatzekoa (BOE, 1994/03/2)
- Jabetza Intelektualaren Legearen testu bateratua aldatzen duen uztailaren 7ko 23/2006 Legea (BOE, 2006/07/8)
- Euskal Ondare Kulturalari buruzko uztailaren 3ko 7/1990 Legea (EHAA, 1990/08/6)
- Datu Pertsonalen Babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa (BOE 1999/12/14)
- Otsailaren 25eko 2/2004 Legea, Titularitate Publikoko Fitxategi Pertsonalei buruzkoa eta Datuen Babeserako Euskal Agentzia sortzen duena (EHAA, 2004/03/4)



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Erabiltzaileen eskubideak

Liburutegi Publikoak “ezagutzarako, informaziorako eta sormen-lanetarako sarbidea eskaintzen du, baliabide eta zerbitzu mota ugari izanik horretarako, eta komunitateko kide guztiek berdintasunean erabil dezakete, arraza, herritartasun, adin, sexu, erlijio, hizkuntza, egoera fisiko, ekonomia eta lan egoera, eta hezkuntzaren araberako bereizketarik egin gabe”.
IFLA/UNESCOren Manifestua, Liburutegi Publikoari buruzkoa. 1994.

Ermuko Udal Liburutegiaren erabiltzaile guztiek ondorengo eskubide hauek dituzte, besteak beste:

- Udal Liburutegiaren instalazioetara, nortasuna frogatu beharrik gabe, libreki eta doan sartzeko.
- Arreta berdintasunez, zuzenean eta pertsonalki jasotzeko, begirune eta errespetu handienarekin, Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak diren hizkuntzetatik edozeinetan.
- Bildumei, baliabideei eta zerbitzuei buruzko informazioa eskuratzeko.
- Eskainitako zerbitzuen gaineran kexak edo iradokizunak aurkezteko.
- informazio-baliabideak edozein euskarritan aurkitu eta eskuratzeko.
- Inolako zentsura ideologiko, politiko edo erlijiosorik gabe, informazio-baliabideak aurkitu eta eskatzeko.
- Liburutegian eskuratutako materialen eta zerbitzuen inguruko pribatutasuna eta isilekotasuna bermatuta izateko.
- Liburutegiko materialen artean hizkuntza, kultura eta literatura propioak islatuta ikusteko, kontutan izanik halaber herrian diren gutxiengodunena.
- Euskadiko Irakurketa Publikoko Sarean sartutako edozein liburutegitan irakurle-txartela erabiltzeko, horietan eskaintzen diren eta txartel hori izatea behar duten zerbitzuak erabili ahal izateko.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Zer espero dugu Udal Liburutegiaren erabiltzaileengandik?

- Eskaintzen diren instalazio eta zerbitzuak erabiltzeko baldintzak errespetatzea.
- Udal Liburutegiaren ordutegiak, instalazioak eta materialak errespetatzea.
- Mailegu-epeak errespetatzea.
- Zerbitzuaren hobekuntzan parte hartzea, horretarako diren sistemak erabiliz.
- Egoki irizitako proposamenak iradokitzea.
- Helbide-aldaketak jakinaraztea,
- Ordena mantentzea, eta Udal Liburutegiko beste erabiltzaileenganako nahiz ondasun higiezin eta higigarrienganako errespetua erakustea, horiei kalterik egin gabe.
- Material bibliografikoak ez azpimarratzea, idaztea edo moztea.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Gure konpromisoak eta neurtzeko modua

1. Funtsetara iristeko nahiz horiek kontsultatzeko baldintzei eta Udal Liburutegiak eskaintzen dituen zerbitzuen inguruan berehalako informazioa ematea.

Nola neurtzen dugu?

1. Erabiltzaileei egiten zaizkien asebetetze-inkestetan, Liburutegiko langileengandik jasotako informaziori dagokion itemean ematen duten erantzunaren batez besteko balorazioaren bitartez.
2. Herrian jaiotzen diren ume guztiei, erroldatzen diren momentuan Udal Liburutegiko bazkide-txartela eskuratzeko aukera ematea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Urtean zehar jaiotako ume kopurua hartuta, bazkide txartela dutenen portzentajearen bitartez.
3. Zerbitzua irekitzen den unean eguneroko prentsaren %90 irakurtzeko prest egotea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Konpromisoa betetzen dugun egunen portzentajearen bitartez.
4. Erabiltzaileei formatu berriak atzitzea eta Liburutegiaren zerbitzua hobetzea ahalbidetuko duten ekipamendu eta gailu elektronikoak eskaintzea, arrail digitala txikiagotzen laguntzeko.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Zerbitzuei gehitutako gailu eta dokumentu elektronikoen kopuruaren bitartez.
5. Bilduma material berriekin urtero %5 handitzea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Aurreko urteko funtsa kontuan hartuta, material berrien portzentajearen bitartez.
6. Urtean 150 jarduera gutxienez antolatzea irakurketa sustatzeko:

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Benetan egiten den jarduera kopuruaren bitartez.
7. Jasotako kexa eta iradokizunei gehienez ere 5 laneguneko epean erantzutea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Jaso diren eta epe barruan erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajearen bitartez.
8. Liburutegiko web orrian jasotako informazioa hileroko eguneratzea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Web orriak hileroko dituen bisiten bitartez.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Gure konpromisoak eta neurtzeko modua

- ✓ Web orriko eta gizarte-sareetako eguneratze-kopuruaren bitartez.
- ✓ Erabiltzaileei egiten zaizkien asebetetze-inkestetan, Liburutegiaren web orriaren egunekotasunaren balorazioari dagokion itemean ematen duten erantzunaren batez besteko balorazioaren bitartez.

9. Liburutegien artean mailegu-eskaerak izapidetzea eta 15 eguneko epean gehienez ere gorabeheren berri ematea

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Epe barruan izapidetutako liburutegi arteko maileguen portzentajearen bitartez.

10. Materialak eskuratzeko eskaerak izapidetzea eta 20 eguneko epean gehienez ere gorabeheren berri ematea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Epe barruan izapidetutako desiderata portzentajearen bitartez.

11. Funtsak herritarren interesei egokitzea. Liburutegiak herritarrek eskatutako materialak eskuratzeko konpromisoa hartzen du, betiere eskaerak interes orokorrekina bat datozenean eta horretarako aurrekontu nahikoa dagoenean.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Erabiltzaileei egiten zaien asebetetze-inkestan, Liburutegiko funtsen balorazioari dagokion itemean ematen duten erantzunaren batez besteko balorazioaren bitartez.

12. Bisitaldi gidatuak antolatzea, erabiltzaileek Liburutegiko baliabide guztiak ezagutu eta erabili ahal izan ditzaten.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Antolatzen diren bisitaldi gidatu kopuruaren bitartez
- ✓ Ikastaroetan parte hartzen duen erabiltzaile kopuruaren bitartez

13. Liburutegiak herritarren interes eta beharrei erantzuteko antolatzen dituen jardueren programa hileroko jakitera ematea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Erabiltzaileen asebetetze-inkestan, programatutako jardueren ematen zaien hedapenaren balorazioari dagokion itemean ematen duten erantzunaren batez besteko balorazioaren bitartez.

14. Gaixorik egoteagatik edo beste arrazoiren bategatik Liburutegira joaterik ez duten pertsonen maileguak etxera bidaltzea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Etxera bidaltzen den mailegu kopuruaren bitartez.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

Gure konpromisoak eta neurtzeko modua

15. Irakasleei behar dituzten informazio-bisita guztiak eskaintzea, betiere Liburutegiaren plangintza eta ordutegiaren arabera.

Nola neurtzen dugu:

- ✓ Irakasleekin izandako bilera pertsonalizatuaren kopuruaren bitartez.

16. Hilero doan banatzeko albistegi bat prestatzea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Argitaratutako albistegi kopuruaren bitartez.

17. Liburutegiko langileen lan-jardunaren %2, ematen duten zerbitzua hobetzen lagunduko duten esparruetan prestatu eta trebatzen ematea.

Nola neurtzen dugu?

- ✓ Langileek prestakuntzara dedikatutako lanaldiko ordu portzentajearen bitartez