

2024-2025

EDICIÓN: 00 / JUNIO 2024

CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Departamento de Euskera, Cultura y Deporte /
Dirección General de Cultura**



 **Bizkaia**
*foru aldundia
diputación foral*



NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:

Informar y orientar a las personas usuarias sobre la biblioteca y cómo hacer uso de sus servicios, recursos, etc.

SERVICIO DE REFERENCIA:

Ayudar a las personas usuarias a encontrar y elegir documentos en bases de datos, catálogos, etc.

CONSULTAS EN LÍNEA:

Las personas usuarias pueden realizar consultas sobre la biblioteca y sus fondos a través de la página web y del correo electrónico.

foru_liburutegia@bizkaia.eus

NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

ACCESO AL DOCUMENTO

LECTURA Y CONSULTA EN SALAS:

Las personas usuarias pueden consultar en las salas libros, prensa, revistas u otros documentos del fondo de la biblioteca, ayudando a que este patrimonio de Bizkaia se conserve y difunda.

CATÁLOGO EN LÍNEA:

Localización de documentos mediante diversas posibilidades de búsqueda.
www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

CONSULTA DE DOCUMENTOS DIGITALIZADOS:

Acceso en línea a los fondos digitalizados de la biblioteca.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:

La biblioteca facilita a las personas usuarias documentos de otras bibliotecas que no estén en su propio catálogo; y a las personas usuarias de otras bibliotecas, ejemplares de la Biblioteca Foral.

PRÉSTAMO PARA EXPOSICIONES:

La biblioteca facilita a instituciones el acceso a sus fondos para realizar exposiciones.

REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:

Las personas usuarias pueden imprimir, fotocopiar o solicitar la digitalización de documentos en la propia biblioteca.

NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

ACTIVIDADES CULTURALES



El programa de actividades culturales de la biblioteca está dirigido a fomentar la lectura y promocionar la creación literaria y artística, mediante:

- Cursos y/o talleres.
- Concursos literarios.
- Conferencias y charlas literarias.
- Otros.

FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS



ACTIVIDADES FORMATIVAS EN LA BIBLIOTECA:

Ofrecer a las personas usuarias las siguientes acciones formativas:

- Visitas guiadas (edificio, servicios y colecciones de la biblioteca)
- Cursos sobre búsqueda de información (en Boletines Oficiales y en otras fuentes de la biblioteca).
- Demostraciones prácticas de búsqueda y acceso a documentos.

ACTIVIDADES FORMATIVAS POR INTERNET:

La página web de la biblioteca ofrece materiales para ayudar a conocer la biblioteca y cómo utilizar sus recursos.

- Guía de uso de la biblioteca.
- Cómo acceder y hacer uso del catálogo.
- Cómo acceder y navegar por la web de la biblioteca.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del impreso Quejas y sugerencias de la Biblioteca Foral de Bizkaia, del apartado Contáctanos de la página web la biblioteca www.bizkaia.eus/kultura/foru_liburutegia/contacto, del correo electrónico de la biblioteca foru_liburutegia@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

NOS COMPROMETEMOS A:

Atender a las personas usuarias de forma amable, profesional y comunicativa; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la biblioteca.

Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail).

¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención del personal de la biblioteca.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el asesoramiento y orientación del personal de la biblioteca sobre su funcionamiento.

Volumen de información que se ofrece a las personas usuarias en la biblioteca y a través de la web.

Tiempo que se tarda en responder a las consultas que las personas usuarias hacen por internet.

ACCESO AL DOCUMENTO

NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer a las personas usuarias una cantidad adecuada de libros, periódicos y revistas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la cantidad de libros, periódicos y revistas.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del impreso Quejas y sugerencias de la Biblioteca Foral de Bizkaia, del apartado Contáctanos de la página web la biblioteca www.bizkaia.eus/kultura/foru_liburutegia/contacto, del correo electrónico de la biblioteca foru_liburutegia@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

ACTIVIDADES CULTURALES

NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer como mínimo al año: cinco conferencias o charlas literarias, cinco talleres y un concurso literario.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

Número de conferencias/charlas literarias.

Número de talleres realizados.

Número de concursos literarios realizados.

FORMACIÓN DE PERSONAS USUARIAS

NOS COMPROMETEMOS A:

Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer al menos 2 cursos específicos al año.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarios con la atención en la búsqueda y acceso a documentos.

Número de cursos específicos de formación ofrecidos.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.gardentasuna.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del impreso Quejas y sugerencias de la Biblioteca Foral de Bizkaia, del apartado Contáctanos de la página web la biblioteca www.bizkaia.eus/kultura/foru_liburutegia/contacto, del correo electrónico de la biblioteca foru_liburutegia@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

COMPROMISOS GENERALES

NOS COMPROMETEMOS A:

Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza y comodidad de las instalaciones.

Porcentaje (%) de salas accesibles a personas con movilidad reducida.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la accesibilidad de las salas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Departamento de Euskera, Cultura y Deporte /
Dirección General de Cultura**

—
Alameda Rekalde, 30, 2ª planta
48009 BILBAO
Tel.: 94 406 86 99
www.bizkaia.eus/bibliotecaforal

