

IGNACIO ALDECOA KULTURA ETXEAREN ZERBITZU GUTUNAREN EBALUAZIOA

2023 eta 2024ko konpromisoen emaitzak

ZERBITZUA	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	Helburua	2023	2024
Konpromiso orokorrak	Tratu adeitsua eta profesionala ematea, eta gutxienez 10etik 8ko puntuazioa eskuratzea erabiltzaileen gogobetetze inkestan.	Gogobetetze inkestan eskuratutako batez besteko nota.	8	Ez dago daturik	8
	Kultura Etxean idatziz aurkeztutako kontsulta, iradokizun eta kexa guztiei 7 laneguneko epean erantzutea.	Epe barruan emandako erantzunen ehunekoa.	100%	50%	50%
Jarduera soziokulturalak	Urtean, gutxienez 500 jarduera soziokultural eskaintzea publiko guztiei zuzenduta.	Eskaini diren jardueren kopurua.	500	784	
	Herritarren interesak asetzea eta eta jardueretan gutxienez 10etik 7ko puntuazioa eskuratzea.	Jardueren gogobetetze inkestetan eskuratutako emaitza.	7	7	7.5

ZERBITZUA	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	Helburua	2023	2024
Dokumentuak mailegatu eta kontsultatzea	Gutxienez 5000 dokumentu berri sartzea dokumentuen funtsean eta bilduma egokitzea herritarren interesak kontuan hartuta. Erabiltzaileen gogobetetze inkestan gutxienez 10 puntutik 7 eskuratzea.	Sartutako dokumentu kopurua zenbatzea (eskuratzeak eta dohaintzak).	5.000	5980	5378
		Gogobetetze inkestako galderan jasotako nota.	7	Ez dago daturik	8
	Bibliografia funtsa ordenatuta, ongi seinaleztatuta eta egoera egokian mantentzea, eta berrietasunak eskuratzeko erraz egotea. Gutxienez 10 puntutik 7 eskuratzea erabiltzaileen gogobetetze inkestan	Gogobetetze inkestako galderan jasotako nota.	7	Ez dago daturik	7,8
		Ebatzitako transakzioen eta komunikazioen ehunekoa.	100%	100%	100%
	Liburutegien arteko mailegu zerbitzuaren bidez eskatutako materialak 10 egun baliodunean lortzea eta gorabeheraren bat egonez gero, eskatzaileari jakinaraztea 15 egun baliodun igaro baino lehen.				

Prestakuntza eta informazioa eskuratzea	Urtero gutxienez 45 eskaintzea irakurketa sustatzeko ekimenak.	Urtean egindako jardueren kopurua.	45	45	44
	Eguneratuta mantentzea informazio kanalak eta bilduman sartutako programazioa eta berritasunak hedatzea. 10 puntutik 7 eskuratzea gogobetetze inkestan.	Gogobetetze inkestako galderan jasotako nota.	7	Ez dago daturid	Ez dago daturk

Zuzenketa neurriak

1.- _____

Aztertutako konpromisoa

Tratu atsegina eta profesionala ematea, eta 10 puntutik gutxienez 8 eskuratzea erabiltzaileen gogobetetze inkestan.

Ez-betetzearen arrazoiak

Honako hau da konpromiso horri lotutako adierazlea: "Jasotako tratuaren arloan, gogobetetze inkestan eskuratutako batez besteko nota".

Arrazoi hauengatik ezin izan da batez besteko nota hori ezagutu:

- 2023an ez zegoen jakiterik zenbat inkesta egin ziren, erabiltzen zen aplikazioak datu hori bidaltzen ez zuelako
- 2024an, inkesta kopurua jakin zitekeen arren, erantzunen kopurua hain zen txikia, ezen ez baitziren adierazle baliozkoak.

Aurreikusitako zuzenketa neurriak

- Inkesta berri bat sortzea, arin erantzun ahal izateko modukoa, adierazlearekin zuzenean lotutako alderdien balorazioa sartuta izango duena.
 - Kultura Etxean lan egiten duten pertsonak adeitsuak eta profesionalak dira.
- Inkesta hainbat hedabidetan argitaratzea eta zabaltzea (webgunean, buletinetan, paperean...).
- Inkestan parte hartzeko 2 kanpaina egitea urtero (ekaina-uztaila eta azaroa-abendua)
- Kanpaina bakoitza amaitu ondoren, datuak aztertzea.

2.- _____

Aztertutako konpromisoa

Kultura Etxean idatziz aurkeztutakokontsulta, iradokizun eta kexa guztiei 7 laneguneko epean erantzutea.

Ez-betetzearen arrazoiak

Konpromiso horri lotutako adierazlea honako hau da: "Kexei eta iradokizunei epe barruan emandako erantzunen ehunekoa".

Ehuneko hori ezin izan da jakin arrazoi hauengatik:

- Eskaerak hainbat kanaletatik sartu dira (webgunea, mezu elektronikoak, paperezko inprimakia, telefonoa, ahoz...) eta hainbat pertsonak jaso dituzte, baina eskaera horiek erregistratzeari buruzko jarduera protokolorik jarraitu gabe.
- Ez da arduradunik jarri eskaerei erantzuteko. Kontuan hartuta eskaera iristeko erabilitako kanala, gaia, unea, lan karga, egilea eta abar kontuan hartuta, pertsona batek edo beste batek erantzuten du.
- Ez dago erregistratuta eskaera noiz iritsi den, ezta noiz eta nola erantzun den ere.

Aurreikusitako zuzenketa neurriak

Iradokizun edo kexa bat jasotzen denean jarraitu beharreko prozedura jasoko duen jarduera protokolo bat idaztea (erabilitako kanala edozein dela ere). Protokolo horretan ezarrita geratuko da nork eta nola erregistratu behar duen eskaera heldu izana, eta nork eta nola erregistratu behar duen eskaera horri ematen zaion erantzuna. Gainera, konpromisoan ezartzen da kexak idatziz formalizatu behar direla (paperezko inprimaki baten bidez edo lineako inprimakien bidez).

3.- _____

Aztertutako konpromisoa

Bibliografia funtsa ordenatuta, ongi seinaleztatuta eta egoera egokian mantentzea, eta berritasunak eskuratzeko erraz egotea. 10 puntutik gutxienez 7 eskuratzeta erabiltzaileen gogobetetze inkestan

Ez-betetzearen arrazoiak

Konpromiso horrekin lotutako adierazlea honako hau da: "Gogobetetze inkestan eskuratutako batez besteko nota, dokumentuen funtsari buruzko atalean".

Adierazlea ez da zuzena balorazioa egiteko, izan ere:

- Adierazle bera sartu da dokumentu funtsaren kantitatea eta aniztasuna baloratzeko eta funts horren egoera eta erabilgarritasuna baloratzeko.
- Gainera, dagoen balorazio inkestan gai horien guztien (kalitatea, kantitatea, etab.) datuak jasotzen badira ere, lehengo adierazlearekin gertatzen den gauza bera gertatzen da: ez dakigu 2023an egindako inkesten kopurua, eta 2024an lortutako erantzunen kopurua oso txikia izan zen.

Aurreikusitako zuzenketa neurriak

- Adierazlea aldatzea, neurtu beharreko gaietarako bi adierazle espezifiko berri sartuz.
 - Gogobetetze inkestan lortutako batez besteko nota, bilduma herritarren interesetara egokitzeari buruzko atalean.
 - Gogobetetze inkestan eskuratutako batez besteko nota, bildumaren egoerari eta kokapenari buruzko atalean.
- Inkesta berria sortzea, adierazle berriekin zuzenean lotutako alderdien balorazioa sartuta izango duena:
 - Liburutegiko bilduma herritarren interesetarako egokia da edo Liburutegiko bilduma egoera onean eta ordenatuta dago. Berritasunak erraz aurki daitezke.
 - Inkesta hainbat hedabidetan argitaratzea eta zabaltzea (webgunean, buletinetan, paperean...).
- Inkestan parte hartzeko 2 kanpaina egitea urtero (ekaina-uztaila eta azaroa-abendua). Kanpaina bakoitza amaitu ondoren, datuak aztertzea.

4. - _____

Aztertutako konpromisoa

Urtero gutxienez liburutegi funtsen 45 erakusketa eskaintzea.

Konpromisoaren formulazioa ez da egokitzen "Prestakuntza eta informazioa ematea" zerbitzuaren zentzua islatzeko.

Aurreikusitako zuzenketa neurriak

- Konpromisoaren idazketa aldatzea, honela: "Irakurketa sustatzeko gutxienez 45 ekimen eskaintzea urtero".

5. - _____

Aztertutako konpromisoa

Eguneratuta mantentzea informazio kanalak eta bilduman sartutako programazioa eta berritasunak hedatzea. 10 puntutik 7 eskuratzea gogobetetze inkestan.

Konpromiso horri lotutako adierazlea honako hau da: "Gogobetetze inkestan informazio kanalak eguneratzeari buruz egindako galderan lortutako nota". Baina zegoen inkestan ez zen gai horri buruzko galderarik.

Aurreikusitako zuzenketa neurriak

- Inkesta berri bat sortzea, adierazlearekin zuzenean lotutako alderdien balorazioa sartuta.
 - Kultura Etxeko informazio kanalek (buletina, kartelak, webgunea...) behar bezala ematen dute programazioaren berri.

Erabiltzaileek hobekuntzan parte hartzea

Kexa eta iradokizun ohikoenak eta hartutako neurriak

TENPERATURAK

- Kexak tenperatura baxuagatik. Etengabeko harremana izatea galdaren mantentze lanez arduratzen den enpresarekin, pizte eta itzaltze orduak kanpoko tenperaturaren arabera erregulatuz, eraikina Energia Aurrezteko eta Energia Efizientziako neurriei buruzko 14/2022 Errege Lege Dekretuan ezarritako mailetan mantentzeko.
- Kexak tenperatura altuagatik: Itzala emateko estoreak instalatu dira areto guztietan. Aldi berean, fatxadan kanpoko pertsianak/estore mugikorak jartzea aztertzen ari dira, zuzeneko eguzki erradiazioa saihesteko, hori baita erreforma proiektuan emandako irtenbidea.

BILDUMA

Bilduma handitzeko iradokizunak, liburutegiko eskuratzeko politikara egokitzen direnean, onartu egiten dira. Salbuespenak egon daitezke eskatutako liburuaren ale asko badaude EIPSkon hainbat liburutegitan Kasu horretan, liburutegien arteko mailegura jotzen da.

ZARATA

Zarata dagola jakinarazi zaio Enplegu, Merkataritza, Turismo eta Foru Administrazioaren Sailari, zeinaren mende baitago Arkitektura Zerbitzua. Zerbitzu hori arduratzen da foru eraikinetan eta ekipamenduetan eraberritzeak eta jarduketak egiteaz.

EGUNEROKO PRENTSA IRAKURTZEKO GUNEA

Eguneroko prentsarako gunea murriztu egin zen erakusketetarako gunea berreskuratu zenean. Prentsarako espazioaren kokapen berri bat aztertzen ari dira. Arkitektura Zerbitzua espazio horren egokitasuna aztertzen ari da.

KANPOKO POSTONTZIA

Dokumentuak jasotzeko postontzi bat bazegoen aspaldi, baina ekintza bandalikoak jasan ondoren kendu behar izan zen. Ekintza horiek egiteko asmoa kentzeko, beharrezkoa da segurtasun kamera bat jartzea. Kamera hori jartzeko, baimen bat eskatu behar da, eta dagoeneko bideratu da baimen hori.

ORDUTEGIA LUZATZEA

Herritarren gai horri buruz dagoen eskaria aztertu da, eta, oraingoz, ez da uste ordutegiak aldatzeko modukoa denik.