



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAINASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL



ZERBITZUEN  
KARTA

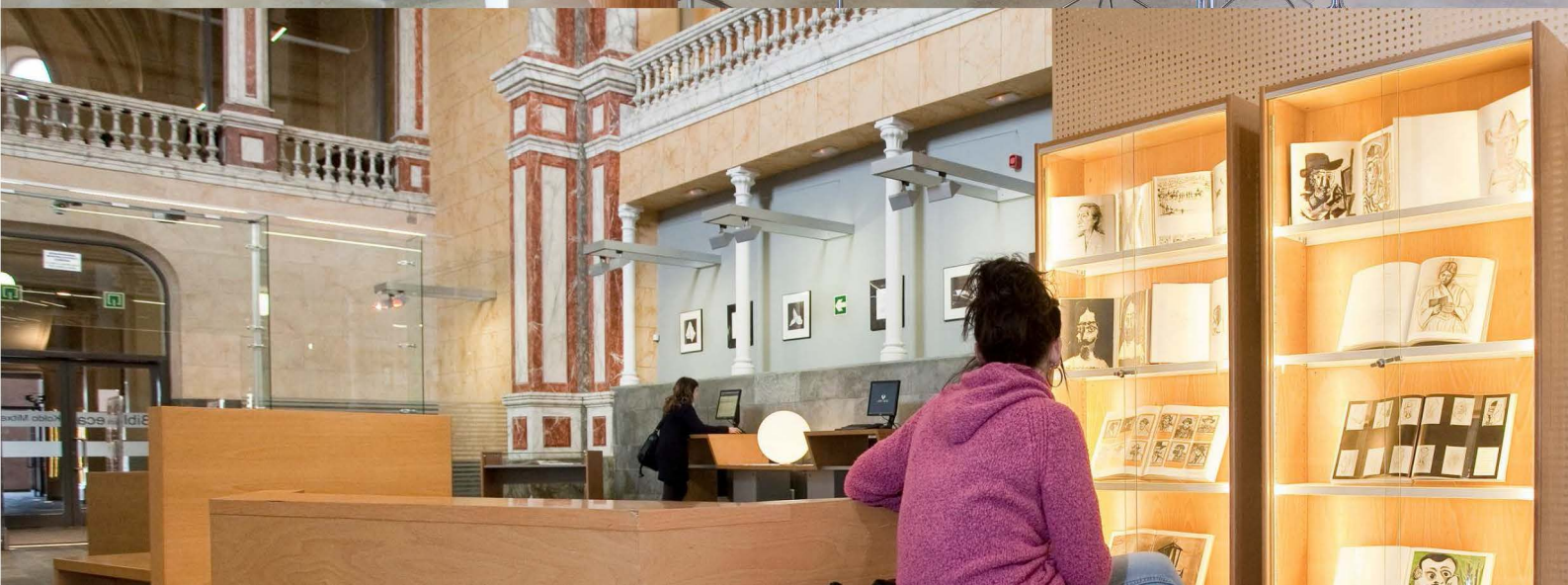
# Unibertsitateko Biblioteka

Ikerketaren arloko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2017/2019

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2017/03/16



## Sarrera

Zerbitzu kartak Unibertsitateko Bibliotekak ematen dituen zerbitzuak hobetzeko tresna izan nahi du. Zerbitzu kartaren bitartez Bibliotekak hartzen dituen konpromisoen eta gure erabiltzaileek dituzten eskubideen berri eman nahi diogu unibertsitate komunitateari eta baita gizarte osoari ere.

## Helburua

Unibertsitateko Biblioteka ikasteko, irakasteko eta ikertzeko baliabideen gunea da, bai eta unibertsitate osoaren funtzionamenduarekin eta kudeaketarekin zerikusia daukaten bestelako jarduerak aurrera eramateko baliabideena ere. (UPV/EHUko Estatutuen 103. artikulua)

Bibliotekak informazio baliabideak kudeatzeko ardura dauka, horien zabalpena eta eskuragarritasuna errazteko, jakintza sortzeko prozesuan laguntzen du eta, kalitate eta berrikuntza irizpideak jarraituz, gure Unibertsitatearen helburuak lortzeko lagungarriak diren zerbitzuak eskaintzen dizkio unibertsitate komunitateari eta baita gizarte osoari ere.

## Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p><b>Eskuratzeak</b></p> <p>Kudeatzea, ahal den eperik laburrenean eta baldintzarik onenetan, Bibliotekan eresketa bidez, dohaintza bidez edo truke bidez sartzen diren irakaskuntzarako, ikaskuntzarako eta ikerketarako beharrezko materialak, edozein euskarrirakoak, materialok erabiltzaileen eskura jartzeko.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak</p>
<p><b>Prozesu teknikoak</b></p> <p>Behar diren jarduera teknikoak egitea Bibliotekako funtsetan sartzen diren dokumentu guztiak, dauden euskarrian daudela, bilaketa bidez aurkitzeko moduan egon daitezen, erabiltzaileek eskura izateko.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak Herritarrak orokorrean</p>
<p><b>Etixerako mailegua</b></p> <p>Bitartekoak eta laguntza eskaini liburutegiko instalazioetatik kanpo erabiltzaileen eskura jartzen diren informazio baliabideak erabil ahal izateko, ezarritako arautegiak hala baimentzen duenean. Hau burutu ahal izateko beharrezkoak dira: arauak ezartzea, liburutegiko kudeaketarako sistemaren zirkulazio moduloa kudeatzea, mostradoeretan maileguak eta itzulketak egitea (hala nola autozerbitzua eskaintzea), maileguen eta erreserben onlineko gestioak erraztea eta estatistikak egitea.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak</p>
<p><b>Ikastegien arteko mailegua</b></p> <p>Erabiltzaileen eskariak kudeatzea UPV/EHUko edozein bibliotekatako dokumentuak eskuratzeko, erabiltzaileek bibliografia bilduma osoa fisikoki eskura izan dezaten edozein ordezkarietatatik. Horretarako honako hauek egitea: liburuak, bideoak, CD-ROMak eta bestelako dokumentu fisikoak garraiatu eta erabiltzaileari eskuratzeko, eta gero jatorrizko liburutegira itzultzea.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak</p>
<p><b>Biblioteken arteko mailegua</b></p> <p>Kudeatzea Unibertsitateko Bibliotekan ez dauden dokumentuen (liburu, aldizkarietako artikulua, tesi eta abarren) eskariak, eta UPV/EHUren dokumentuak beste erakunde batzuei helaraztea. Horretarako, besteak beste, UPV/EHUko edozein bibliotekatako aldizkarietako artikulua lortzea, modua emateko erabiltzaileei edozein ordezkarietatik eskuratzeko.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak Irakasle eta Ikertzaileak Beste bibliotekak</p>
<p><b>Jarduerak hezigarriak</b></p> <p>Prestakuntza programak ematea</p>	<p>UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak</p>
<p><b>Iradokizunak eta kexak kudeatzea</b></p> <p>Erabiltzaileek aurkeztutako iradokizun, kexa eta erreklamazioak biltzea eta horiei erantzuna ematea, bai aurrez aurre, bai webgunearen bitartez.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak Irakasle eta Ikertzaileak Herritarrak orokorrean</p>
<p><b>Kontsulta gela, irakurgela eta ikasteko gelen erabilera</b></p> <p>Eskaintzea erabiltzaileen premietara egokitutako espazioak eta instalazioak.</p>	<p>Administrazio eta zerbitzuetako langileak UPV-EHUko ikasleak eta adskripzio edo partaidetza-hitzarmena duten zentroak</p>

Irakasle eta Ikertzaileak  
Herritarrak orokorrean



## Eskubideak

01. Unibertsitateko Bibliotekaren edozein ordezkariatzatara traba barik sartzea, arautegian ezarritako baldintzetan.
02. Espazioak eta azpiegitura egokiak edukitzea kontsultak egiteko, ikasteko eta lan egiteko, bakarka edo taldean, eta Bibliotekak ematen dituen zerbitzuaz baliatzea, arautegien eta baliabideen mugen barruan.
03. Informazio baliabide eguneratuak eta kalitatekoak izatea, ikaskuntza, irakaskuntza, ikerketa eta kulturarako eduki egokiak dauzkatenak.
04. Informazioa eskatu eta jasotzea Bibliotekak eskaintzen dituen zerbitzu eta baliabideez.
05. Prestakuntza oinarrizkoa eta espezializatua jasotzea zerbitzuak eta baliabideak erabiltzeko eta informazio trebetasunak eskuratzeko.
06. Arreta egokia eta profesionala jasotzea Bibliotekako langile guztiengandik.
07. Arreta jasotzea autonomia erkidegoko hizkuntza ofizialetan.
08. Erreklamazioak jartzea jokabide desegokien aurrean.
09. Erreklamazioen erantzuna jasotzea zerbitzuen kartan zehaztutako epean.
10. Baliabide elektronikoak erabiltzea, unibertsitateak sinatutako kontratu eta lizentzietan zehaztutako baldintzetan.
11. Datu pertsonalen isilpekotasuna bermatuta izatea, legeriaren arabera.
12. Bibliotekako erabiltzaileen eskubide aitortuak dira, gainera, zehazten direnak 39/2015 Legea, urriaren lekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena

## Betebeharrak

01. Ezagutzea eta betetzea Bibliotekaren zerbitzuak erabiltzeko arauak, batez ere maileguari dagozkionak, kontsulta gelen eta talde lanerako gelen erabilerari dagozkionak eta baliabide elektronikoaren erabilerari dagozkionak.
02. Bibliotekako espazioak, ordenagailuak eta instalazioak errespetatzea.
03. Bibliotekako espazioak eta tresneria soilik berezkoak dituzten funtzioetarako erabiltzea.
04. Informazio baliabideak arduraz erabiltzea, jabetza intelektualaren gaineko legeriari men eginez dokumentuak erabili eta kopiatzeko garaian.
06. Bibliotekako langileekin egoki eta begirunez jokatzeko, eta haien jarraibideei kasu egitea.
07. Jarrera zuzen eta zibikoa izatea zerbitzuaren funtzionamendu egokia eta beste erabiltzaileen eskubideak bermatzeko.
08. Betetzea unibertsitateak sinatutako kontratu eta lizentzietan zehaztutako baldintzak baliabide elektronikoak erabiltzean.
09. Larrialdi alarma aktibatuz gero bibliotekako langileen jarraibeak betetzea.
10. Beren gauzak zaintzea. Bibliotekak ez du bere gain hartuko galdutako edo lapurtutako gauzen erantzukizunik.



## **Araudi orokorra**

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buruzkoa.

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa, 4/2007 Lege Organikoak aldatuta.

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena (hein handi batean indargabetua).

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU Bitarteko Elektronikoen Erabilera Arautzeko eta Egoitza Elektronikoa Sortzeko Arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzeko arautegia onartzeko dena.

Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.

## Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Eskuratzeak	Jasotzen diren erosketa proposamenen %100a tramitatzea, baldin eta egokiak badira eta horretarako aurrekontua badago.	Jasotako erosketa eskarien eta tramitatutako erosketen arteko portzentajea
Prozesu teknikoak	Erositako liburu aleak jasotzen direnetik hamabost lanegun pasa baino lehenago erabiltzaileentzat eskuragarri egotea.	Erositako dokumentuak jasotzen direnetik erabiltzaileen esku egon arte pasatutako denbora tartea.
Etixerako mailegua	Bibliotekako geletan ez dauden liburu aleak maileguan hartzeko jasotzen diren eskarien %100a egunean bertan gauzatzea.	Egunean bertan maileguan emandako bibliotekako geletan ez dauden liburu aleen portzentajea.
Ikastegien arteko mailegua	Ikastegien arteko mailegu eskariak gehienez jota 48 orduan tramitatzea. Liburu aleak heldu direla eta sortzen den edozein gertakizunaren berri ematea erabiltzaileari.	Ikastegien arteko mailegu eskariak tramitzeko epeak.
Biblioteken arteko mailegua	UPV/EHUko bilduma bibliografikoan ez dauden dokumentuak eskuratzeko eskarien %100a <= 48 orduan tramitatzea (oporraldian izan ezik)	<= 48 orduko epearen barruan tramitatutako mailegu eskarien portzentajea
Jarduerak hezigarriak	Jarduera hezigarrien edukiak erabiltzaileen beharrezanez egokitzea, balorazio inkestetan 6ko eskalan gutxienez 4ko balorazioa lortuta.	Prestakuntza saioari buruzko inkestetan erabiltzaileek ematen duten balorazioa.
Iradokizunak eta kexak kudeatzea	Jasotako erreklamazio, iradokizun, kexa, eta galdera guztiak erantzutea.	Emandako erantzunen portzentajea.
	Erreklamazio, kexa eta galdera guztiak gehienez jota 7 laneguneko epean erantzutea.	Jasotako kexari erantzuna emateko epeak.
Kontsulta gela, irakurgela eta ikasteko gelen erabilera	Irakasteko, ikasteko, eta ikertzeko erabiltzaileek behar dituzten esparru egoki eta nahikoak eskaintzea, ditugun baliabideak kontutan hartuta, balorazio inkestetan 6ko eskalan gutxienez 4ko balorazioa lortuta.	Erabilitako esparruei buruzko inkestetan erabiltzaileek ematen duten balorazioa.

## Parte hartzeko erak

Bibliotekako erabiltzaileek bide desberdinak izango dituzte bere iritzia emateko, eta horrela zerbitzuaren kalitatea etengabe hobetzen laguntzeko. Asebete inkestak bete ahal izango dituzte, eta baita iradokizunak, kexak edo erreklamazioak aurkeztu ere.

Bibliotekaren zerbitzu arlo bakoitzari buruz egiten diren asebeste inkestak bitartez, jasotako arreta eta beraiek zituzten aurreikuspenak bete ote diren baloratuko dute erabiltzaileek.

Horretaz gain, Bibliotekak zerbitzu zehatz batzuetako erabiltzaileak elkarrizketatu ahal izango ditu, jasotako arreta eta zerbitzuarekin asebeste ote dauden jakiteko.



## Iradokizunak egiteko erak

Zure iradokizun eta proposamenen bitartez laguntzeko bideak hauek dira:

- Gure web gunean dagoen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko orria: <http://www.ehu.eus/eu/web/biblioteka/contact>
- Biblioteka bakoitzeko mostradorean eskuragarri dauden inprimakiak
- Biblioteka bakoitzaren arduradunen posta elektronikoak: <http://www.ehu.eus/eu/web/biblioteka/egitura>
- Bibliotekak egiten dituen asebeste inkestak.

## Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Hauek dira zure kexak eta erreklamazioak aurkezteko bideak:

- Gure web gunean dagoen kexak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko orria: <http://www.ehu.eus/eu/web/biblioteka/contact>
- Biblioteka bakoitzeko mostradorean eskuragarri dauden inprimakiak
- Biblioteka bakoitzaren arduradunen posta elektronikoak: <http://www.ehu.eus/eu/web/biblioteka/egitura>
- Bibliotekak egiten dituen asebeste inkestak.

Zerbitzuaren arduradunak idatziz eta bide eta hizkuntza bera erabiliz erantzungo die jasotako iradokizun eta kexa guztiei 7 laneguneko epean.



## Gizarte konpromisoa

Unibertsitateko Bibliotekak oso zeregin garrantzitsua du informazioa aukeratzeko, antolatzeko, zaintzeko eta zabaltzeko; ondo erabiltzen dela ziurtatzen du eta ikaskuntza, irakaskuntza, ikerkuntza eta kultura zabaltzea erraztuz Unibertsitatearen funtzionamendua hobetzen laguntzen du.

Bibliotekak badaki oso ardura handia duela, bere jardueraren eragin sozial, ekonomiko, kultural eta ekologikoa kontutan hartuta. Eta bere zerbitzuak era jasangarrian eta gizartearekiko arduratsuan emateko konpromisoa hartzen du.

Genero berdintasuna bultzatzeko eta bermatzeko lan egiten dugu.

Beharrian bereziak dituzten kolektiboentzat gure zerbitzuak eskuragarri egotea bermatzen dugu.

Ingurugiroarekiko neurriak hartuko ditugu, eta baita lan arriskuak prebenitzekoak ere, gure zerbitzua jasangarri, osasungarri eta segurua izan dadin.

Beste alde batetik eta legeak betetzeko dugun beharra baino haratago, UPV/EHUko Estatutuek beraiek argi ezartzen dute Unibertsitatearen hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania direla. Horregatik UPV/EHUren ustez kalitatezko zerbitzua emateko konpromisoaren barruan bi hizkuntzen erabilera azpimarratu behar da. Erabiltzaile guztiek bi hizkuntzetan atendituak izateko duten eskubidea gauzatzeko konpromisoa hartzen dugu.

Gure zereginari berez dagokion kultur lanaz haratago joan nahi dugu, eta gure ondare bibliografikoaren zabalpena eta kultura zabaltzeko ardura ere hartzen dugu, erakusketa bibliografikoak eta beste motatako aktibitateak gauzatuz.

## Zuzentze neurriak

Karta honetan hartzen ditugun konpromisoak betetzen ez baditugu, erabiltzaileak erreklamazioa egin ahal izango du Bibliotekako Zuzendariaren aurrean. Zuzendariak isilpeko erantzuna emango dio erabiltzaileari, 7 lan eguneko epean, kexa aurkezteko erabilitako bide beretik eta hizkuntza berberean. Konpromisoaren bat bete ez dela egiaztatzen bada, barkatzeko eskatuko zaio eta okerra zuzentzeko hartuko diren neurrien berri emango zaio, egoera eta norberaren eskumenak kontutan hartuta.

## Emaitzen argitalpena

Bere izaera eta helburuagatik, Zerbitzu kartak etengabe berraztertzen diren lanabesak dira, hartutako konpromisoekiko desbideraketak zuzentzeko. Horregatik konpromisoak betetzen ote diren egiaztatuko dugula ziurtatzen dugu, horretarako aurreikusitako adierazleak aztertuz. Era berean, konpromisoak ez betetzeagatik aurkeztzen diren erreklamazioak aztertuko ditugu, eta baita erabiltzaileen asebetea ere.

Datu horiek guztiak aztertu ondoren Urteroko Jarraipen Txostena egingo dugu, non konpromisoen betetze maila eta zerbitzua hobetzeko edo okerrak zuzentzeko martxan jarritako neurriak agertuko diren.

Konpromisoen betetze maila denon eskura egongo da gure web gunearen bitartez.



## Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

### Helbidea:

Sarriena auzoa z/g  
48940 Leioa - Bizkaia

### Ordutegiak:

Ordutegiak biblioteka bakoitzean kontsultatu

### Telefonia:

946 01 2231

**Fax:** 9460 01 3311

**Posta elektronikoa:** biblioteca@ehu.eus

**Web:** <http://www.ehu.eus/es/web/biblioteka>

**Kokagunea eta Sarbideak:**



ehuBiblioteka

Unibertsitateko Biblioteka UPV/EHUko hiru campusetan dago. Campuseko 3 biblioteka daude, ikastetxeko 8 biblioteka eta zerbitzu-puntu bi. Biblioteka horietara heltzeko behar den informazioa esteka hauetan agertzen da:

Araba: <http://www.ehu.eus/eu/web/araba/kokapena>

Bizkaia: <http://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>

Gipuzkoa: <http://www.ehu.eus/eu/web/gipuzkoa/kokapena>



# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA  
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL