



Zerbitzu Karta

UNED Bizkaia Liburutegia

Bertsioa 4 2023



Contenido

XEDEA ETA BALOREAK	5
ZERBITZUAK	6
ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK	8
KALITATEZKO KONPROMISOAK	9
JARRAIPEN ADIERAZLEAK	10
LANKIDETZA ETA PARTAIDETZA	11
NEURRI ZUZENTZAILEAK	11
BETETZE MAILAREN ZABALKUNTZA, JARRAIPENA ETA JAKINARAZPENA	11
ARAUDIA	12
KOKAPENA ETA KONTAKTUA	12

AURKEZPENA

Zerbitzu Karta honetan jaso ditugu **UNED Bizkaia-ko Liburutegiak** unibertsitate-komunitateari dagokionez bere gain hartutako konpromiso zehatz eta neurgarriak. Hala, helburua da gure jarduna gardentasun osoz gauzatzea, ondoko printzipioei jarraiki: zerbitzu publikoa, etengabeko berrikuntza eta hobekuntza, bezeroarentzako laguntza, parte-hartze eta komunikazio eraginkorrak, profesionaltasuna eta pertsonetikiko errespetua.

XEDEA ETA BALOREAK

Gure xedea

UNED Bizkaia-ko Liburutegia baliabide-zentro aktiboa da, eta UNEDeko unibertsitate-komunitate osoari irekita dago. Liburutegiaren oinarritzko misioa da unibertsitate-komunitatearen informazio, prestakuntza eta ikerketa beharrak asetzea eta bermatzea.

Teknologia berrien funtsezko laguntzari esker, EGMHEK sustaturiko hezkuntza-eredu berritik eratorritako erabiltzaileen behar aldakorrei erantzun nahi die.

Gure baloreak

- ❖ Kalitatezko zerbitzu publikoa, arduratsua eta erabiltzailea xede, haren behar eta itzaropenei behar bezala erantzun ahal izateko.
- ❖ Profesionaltasuna eta bikaintasuna gure zerbitzuak emateko orduan.
- ❖ Konpromisoa gizartearekiko eta Unibertsitate Publikoak irudikatzen dituen gizalege eta gizarte printzipioekiko.
- ❖ Lankidetzeta, elkarrizketa, elkarlana eta parte-hartzea unibertsitate-komunitatea osatzen duten gainerako kideekin.

ZERBITZUAK



Información, referencia y orientación bibliográfica

Erabiltzaileei **Informazioa eta Laguntza** eskaintzen dizkiegu Liburutegiko baliabideak eta zerbitzuak erabiltzeko garaian, eta kontsulta bibliografiko mota guztien gainean. Zerbitzu hori webgunearen bidez, mezu elektronikoko bidez eta aurrez aurre edota telefonoz eskainiko da.



Materialak erostea

Helburu nagusia da UNEDen eskaintzen diren gradu guztietako oinarrizko bibliografia izatea. Ikasturte bakoitzean, eta eskuragarri dagoen aurrekontuaren arabera, saiaturako gara graduondoko bibliografia eta bibliografia osagarria zabaltzen, bai eta erreferentziarako lanak eta ikus-entzunezko baliabideak ere.



Informazioa kontsultatzea eta eskuratzea

Consulta en sala

Liburutegiak, kontsulta zuzenerako, funts bibliografiko orokorra sailkatu eta erabiltzaileen eskura jartzen du irizpide librean. Gela berean atal hauek topa daitezke: **Hemeroteka, Erreferentzia, eta Bertoko Funtsa.**

Online-kontsulta

Webgunearen eta online-katalogoaren bidez.



Agiria lortzea

Mailegu pertsonala

Honi esker, erabiltzaileek dokumentu-funtsa erabil dezakete Liburutegiko esparrutik kanpo. Zerbitzua erabili ahal izateko, UNEDeko unibertsitate-komunitateko kidea izan behar da, eta erabiltzaile gisa alta emanda egon. Mailegu-baldintzak dagokion araudian ezarrita daude, zeina bai Liburutegian bai webgunean eskura daitekeen.

Liburutegien arteko mailegua

Liburutegien arteko maileguak gure funtsan ez dauden dokumentuak lortzea ahalbidetzen du beste liburutegiri eskatuz. Liburutegien arteko mailegutik kanpo geratzen dira oinarrizko bibliografia, aldizkariak, ikus-entzunezkoak eta diska elektronikoak.

Tarifak jatorrizko liburutegi eta bidalketa gastuen arabekoak izango dira.



Erabiltzaileen prestakuntza



Zerbitzu honen helburua da unibertsitate-komunitateko kideak kompetentziez eta gaitasunez hornitzea, trebatuta egon daitezen erabiltzaileei informazioa banatzeko eta nola erabili azaltzeko orduan, hala nola haiek informazio-baliabideak ezagutzeko, topatzeko, ebaluatzeko eta erabiltzeko.

Horretarako, Erabiltzaileak Prestatzeko Ikastaroak antolatuko dira, gure erabiltzaileen beharrei egokituta.

Hedapen kulturala



Unibertsitateko Liburutegiaren zeregin nagusietako bat kulturaren sustapena da. Informazioa ezagutza bilakatzea eta pentsamendu kritikoa zein gizartearekiko konpromiso etikoa sustatzea gure lanaren helburuak dira.

Egiten ditugun jarduera anitzen artean azpimarratzekoak dira, besteak beste, funtsa bibliografikoaren hedapena erakusketen bitartez, irakurtzeko gidak egitea, gai edo idazle bati buruzko lanak aukeratzea, irakurtzeko kanpainak, etabar...

ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

Eskubideak

- ✚ Liburutegiko langileek arreta egokia, eraginkorra eta adeitsua ematea.
- ✚ Informazioa bilatzeko eta lortzeko aholkua jasotzea, baita instalazioak eta ekipamendua erabiltzeko laguntza ere.
- ✚ Lan intelektuala egiteko leku egokiak izatea, ikasketarako eta liburutegiak eskaintzen duen funtsa dokumentala kontsultatzeko.
- ✚ Liburutegian informazioa jasotzeko dauden baliabideak eskuratzeko behar den ekipamendua egotea.
- ✚ Unibertsitateko ikasketa eta ikerketa arloetako bibliografia eta informazio baliabide egokiak edukitzea.
- ✚ Datu pertsonalen eta Liburutegiko erabileraren datuen konfidentziasun osoa bermatuta izatea. Datu hauek Liburutegiaren helburu eta premientzako besterik ez dira erabiliko.
- ✚ Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak egin ahal izatea. Halaber, hauei erantzuna jasotzea.

Betebeharrak

- ✚ Lekuak eta zerbitzuak modu egokian erabiltzea, ekipamendu, instalazio eta fondoen egoera eta osotasuna errespetatuz.
- ✚ Liburutegiko langileekin gizalegez jokatzeko eta beraien argibideak jarraitzea.
- ✚ Liburutegiko lan egiteko eta ikasteko giroa errespetatzea eta giro hori nahas dezakeen ezer ez egitea. Horrek esan nahi du: isilik egotea, telefono mugikorrik ez erabiltzea, ez erretzea, ez jatea eta ez edatea.
- ✚ Liburutegiaren instalazio eta materialen erabilera desegokia egitekotan edo jarrera desegokia izanez gero, Liburutegiko langileen eskakizunak bete beharko dira, edo beharrezkoa balitz, Liburutegitik atera.
- ✚ Liburutegiko informazio baliabideak egoki erabiltzea, dagozkien helburuetarako.
- ✚ UNED Bizkaia-k duen dokumentuen Jabetza Intelektualaren arloan indarra duen legedia errespetatzea.
- ✚ Liburutegiko zerbitzu ezberdinak erabiltzeko arauak betetzea.
- ✚ UNEDeko ikasle txartelarekin identifikatzea, Liburutegiko langileek horrela eskatuz gero. Ikasle txartela ez izatekotan dokumentu ofizial batekin identifikatu ahal da (NAN, pasaporte, gida-baimena). Ikasle txartela pertsonala da eta onuradunak berak bakarrik erabili dezake, Liburutegiko zerbitzuak erabiltzeko beharrezkoa izanik.

KALITATEZKO KONPROMISOAK

- Gehienez 24 orduan, izapidetu LAM (liburutegien arteko mailegu) eskaerak (barnekoak edota kanpokoak). → Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoa
- Ikasgai guztiei buruz argitaratutako oinarrizko bibliografiaren unitate bat izatea, gutxienez, aretoan kontsultatzeko edo maileguan hartzeko → Zerbitzuen Kartan jasotako konpromisoa
- Erabiltzailearen eskura jarri, gehienez 6 lanegunean, Gradu eta Graduondoko oinarrizko material bibliografikoak, Liburutegian jasotzen direnetik aurrera.
- Berehala erantzun Liburutegiko zerbitzuen eta baliabideen erabileraren inguruko informazio orokorrari buruzko kontsultei.
- Gehienez 3 egun baliodunean, erantzun informazio bibliografiko espezializatuari buruzko kontsultei.
- Liburutegiaren webgunean, informazio eguneratua eskaini. Webguneko Interneteko estekak urtero eguneratu.
- Gehienez 2 egun baliodunean, erantzun aurkezturiko kexa eta iradokizunei.
- Azterketa-aldian, ordutegia zabaldu.
- Dokumentuak aurrez aurre mailegatzeko, erreserbatzeko eta berritzeko izapideak arduraz eta adeitasunez egitea
- Erabiltzailea trebatu, Erabiltzaileak Prestatzeko Ikastaroen bidez, baliabideak modu autonomoan erabiltzeko gai izan dadin.
- Hilero argitaratu, Liburutegiaren webgunean, azken erosketak bibliografikoak.
- Ikerketarako beharrezko baliabide bibliografikoak erosi, eskuragarri dagoen aurrekontuaren arabera.
- Kultura eta jakintza hedatzeko jarduerak egin.
- Zerbitzu Kartaren betetze-maila urtero ebaluatu, eta emaitza argitaratu.

JARRAIPEN ADIERAZLEAK

- Epe barruan liburutegien arteko maileguaren egindako izapideen ehunekoa
- Liburutegian eskuragarri dagoen oinarritzko bibliografiaren ehunekoa
- Liburutegian jaso eta gehienez 6 egunetan erabiltzaileen eskura jartzen diren dokumentuen ehunekoa
- Balorazio-inkestetan adierazitako asebetetze-maila, arretari dagokionez
- Epearen barruan erantzundako informazio espezializatuko kontsulten ehunekoa
- Webguneko eguneratze kopurua
- Webguneko esteken urteroko berrikusketa
- Epearen barruan kexa eta iradokizunei emandako erantzunen ehunekoa
- Azterketa-aldietako ezohiko ordutegia
- Balorazio-inkestetan adierazitako asebetetze-maila, arretari dagokionez
- Eskaintako erabiltzaileak prestatzeko Ikastaroen kopurua
- Ikastaro hauetara bertaratutakoen kopurua
- Ikastaro hauei buruzko inkestetan jasotako asebetetze-maila
- Erosketa berrien hileroko argitalpenen ehunekoa webgunean
- Ikerketarako baliabide bibliografikoak erosteko bideratutako aurrekontuaren ehunekoa
- Erakusketen eta Puntu Interesgarrien kopurua
- Konpromisoen betetze-indizea

LANKIDETZA ETA PARTAIDETZA

Laguntzeko edota parte-hartzeko modua

- Sare sozialen bidez
- Asebetetze-inkestei erantzunez
- KIE (kexak, iradokizunak eta eskertzak) sistemaren bidez

KIE sistema

UNED Bizkaia-ko Liburutegiko erabiltzaileek bertan ematen diren zerbitzuak etengabe hobetzen lagun dezakete, kexak, iradokizunak eta eskertzak helarazita. Honela aurkeztu ahal izango dira:

- Liburutegian bertan
- Webgunearen bitartez edo Zentroko idazkaritzako iradokizun-postontzian
- Posta elektronikoa: biblioteca@portugalete.uned.es
- Telefonoa: 944937493

NEURRI ZUZENTZAILEAK

Karta honetako konpromisoren bat betetzen ez bada, liburutegiaren arduradunak beharrezko neurriak hartuko ditu lehenbailehen bete dadin.

BETETZE MAILAREN ZABALKUNTZA, JARRAIPENA ETA JAKINARAZPENA

Hedapena

Bere xedea betetzearren, unibertsitate-komunitateak Zerbitzu Karta ezagutu behar du; beraz, berau zabaltzea funtsezkoa da.

Agiria formatu elektronikoa eskuratu ahal izango da UNED Bizkaia-ren webgunean, baina paperean ere eskuratu ahal izango da, harrera-guneetan.

Eguneratzea

Liburutegiak Zerbitzu Kartaren jarraipena egin eta eguneratu egingo du; horretarako, proposaturiko adierazleen bidez hartutako konpromisoak betetzeaz arduratuko da.

Bi urterik behin, Kartaren indarraldia berrikusiko da, eta, hala badagokio, aldaketa-proposamenak egingo dira ematen diren zerbitzuei hobeto egokitzeko.

Kartaren ebaluazioa urtero egingo da, eta emaitzak Liburutegiaren webgunean argitaratuko dira.

ARAUDIA

- UNED Bizkaia Ikastetxe Elkartuko Fundazioaren Estatuak
- UNED Bizkaia-ko Liburutegia buruzko araudia
- Egoitza Nagusiko Liburutegiari buruzko araudia
- Datu pertsonalen babesari buruzko arauak

KOKAPENA ETA KONTAKTUA

Parque Ignacio Ellacuría, 2-3
48980 Portugalete
Bizkaia
944937493
biblioteca@portugalete.uned.es



metro bilbao

Línea 2

Parada: Peñota / Salida: San Juan de Dios



Línea A3115 Bilbao-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3136 Bilbao-Barakaldo-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3151 Bilbao-Santurtzi-Portugalete (Autopista) / Parada 0446 (General Castaños, 113)
Línea A3129 Lutxana-Cruces-Santurtzi / Parada 0436 (Carlos VII, 3)
/ Parada 0437 (General Castaños, 50)
Línea A3135 Sestao-Cabieces / Parada 0521 (Peñota-Nautika)
Línea A3335 Muskiz-Sestao / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3332 Trapagaran-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3333 Gallarta-Santurtzi / Parada 0327 (San Juan de Dios)
Línea A3323 Portugalete-Galdames / Parada 0334 (Abaro, 11)
Línea A3335 Muskiz Sestao / Parada 0334 (Abaro, 11)



Línea C-1 (Bilbao-Santurtzi)
Parada: Peñota



<https://goo.gl/maps/TzGnwn7zLBB2>

