

2019-2020

Zerbitzu-karta osoa: [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) - [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

# ZERBITZU-KARTA BIZKAIKO FORU LIBURUTEGIA

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Euskera eta Kultura Saila/  
Kultura Zuzendaritza Nagusia**



 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. KULTURA -ZABALKUNDEA

Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

## 1. ZERBITZUA: Dokumenturako Sarbidea

### IRAKURKETA ETA KONSULTAK ARETOETAN

Liburutegiko funtsak eskuratu daitezke, eta aretoetan kontsultak egin; horrela, Bizkaiko ondare bibliografiko eta hemerografikoa babesten, kontserbatzen eta zabaltzen da.

### LINEAKO KATALOGOA:

Dokumentuak lokalizatzeko modua ematen du, hainbat bilaketa-aukeraren bitartez.  
[www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

### BILTEGI DIGITALA :

Lineako sarbidea liburutegiaren funts digitalizatuetara.

### LIBURUTEGIEN ARTEKO MAILEGUA:

bidea ematen du liburutegiaren bilduman ez dauden funtsak eskuratzeko; horrez gainera, aukera ematen die beste liburutegi batzuetako erabiltzaileei Bizkaiko Foru Liburutegiaren aleak eskuratzeko.

### ERAKUSKETETARAKO MAILEGUA:

Aukera ematen zaie beste erakunde batzuei Bizkaiko Foru Liburutegiaren funtsa eskura dezaten ikusgai jar ditzaten.

### DOKUMENTUEN ERREPRODUKZIOA:

Dokumentuak liburutegian bertan inprimatzea, fotokopiatzea edo digitalizatzea.

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. KULTURA -ZABALKUNDEA

Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

## 2. ZERBITZUA: Informazioa eta orientazioa

### INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA:

erabiltzaileei, liburutegiari berari buruz eta instalazioen erabileraz, bildumez, zerbitzuez, eta abarrez.

### ERREFERENTZIAKO ZERBITZUA:

informazio bibliografikoa eta erreferentziazkoa ematen da; horretarako, bilaketa dokumentalak egiten dira datu-base, katalogo eta abarretan.

### LINEAKO KONTSULTAK:

Informazioa eta aholkularitza eskaintzen da, BFLri eta haren funtsei buruzkoa, web-orriaren bidez eta posta elektronikoz. ([foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus))

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. KULTURA -ZABALKUNDEA

Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

## 3. ZERBITZUA: Erabiltzaileen prestakuntza

### PRESTAKUNTZA-JARDUERA PRESENTZIALAK:

Honako prestakuntza-jarduerak eskaintzea erabiltzaileei:

- Bisita gidatuak.
- Prestakuntza-ikastaro bereziak: nola bilatu informazioa aldizkari ofizialetan eta informazio-iturriak BFLn.
- Dokumentuak nola bilatu eta eskuratu irakasten da, eta abar.

### LINEAKO PRESTAKUNTZA-JARDUERAK:

liburutegiak zenbait baliabide eta material eskaintzen ditu bere web-orrian, era birtualean, jendeari liburutegia ezagutzen eta eskaintzen dituen baliabideak erabiltzen laguntzeko; zehazki, hauexek:

- Liburutegia erabiltzeko gida.
- Kontsultak katalogoan.
- Liburutegiko web-orria.

# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. KULTURA -ZABALKUNDEA

Zerbitzuei dagokion arautegia eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak kontsulta ditzakezu zerbitzu-karta osoan:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

## 4. ZERBITZUA: Kultura -zabalkundea



### JARDUERA KULTURALAK:

irakurtzeko gaitasuna garatzea sustatzen duten kultura-jardueren programa bat eskaintzea, halaber bultzatzen duena bai sormen literarioa bai artistikoa. Besteak beste, honako hauek:

- Aldi baterako erakusketa tematikoak, liburutegiko funtsekin.
- Literatura-lehiaketak.
- Literaturari buruzko konferentziak edo hitzaldiak.
- Bestelako batzuk.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia) web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFLren inprimakia, Posta elektronikoko mezu bat bidaliz liburutegiaren helbidera ([foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)), liburutegiaren web-orriko «Kontaktatu» atala ([www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)), BFA-ren [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) web-orriko kexa eta iradokizunen atalean, Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 15 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO OROKORRAK

### GURE KONPROMISOAK

1. Instalazio garbiak, zainduak eta erosoak eskaintzea, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.
2. BFLko aretoak 100 % irisgarriak dira erabiltzaile guztientzat, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

1. Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa instalazioen garbitasunari, zainketa-ri, mantentzeari eta erosotasunari buruz.
2. Aretotatik zenbat diren irisgarriak mugikortasun murriztuko pertsonentzat (ehunekoetan adierazia).  
  
Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa BFLko aretoen irisgarritasunari buruz.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia) web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFLren inprimakia, Posta elektronikoko mezu bat bidaliz liburutegiaren helbidera ([foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)), liburutegiaren web-orriko «Kontaktatu» atala ([www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)), BFA-ren [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) web-orriko kexa eta iradokizunen atalean, Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 15 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### 1. ZERBITZUA: Dokumenturako sarbidea

##### 1.1.

Askotariko funts, liburu, egunkari eta aldizkariak eskuratzeko liburutegiko erabiltzaileei, eta, batez beste, 7 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

##### 1.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa BFLn dagoen funts, liburu, egunkari eta aldizkarien aukerari eta aniztasunari buruz.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia) web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFLren inprimakia, Posta elektronikoko mezu bat bidaliz liburutegiaren helbidera ([foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)), liburutegiaren web-orriko «Kontaktatu» atala ([www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)), BFAren [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) web-orriko kexa eta iradokizunen atalean, Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 15 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### 2. ZERBITZUA: Informazioa eta orientazioa

##### 2.1.

Liburutegiko langileek arreta adeitsua, profesionala eta irekia eskaintzea erabiltzaileei, eta, batez beste, 8 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

##### 2.1.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, liburutegiko langileen arreta adeitsuari, profesionalari eta irekiari dagokionez.

##### 2.2.

Liburutegiko langileek aholkularitza eta orientazio egokia eskaintzea erabiltzaileei BFLren funtzionamenduari buruz, eta, batez beste, 7,5 puntu baino gehiago lortzea horri buruzko galderan gogobetetasun-inkestan.

##### 2.2.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa honako alderdi honi buruz: liburutegiko langileen aholkularitza eta orientazio egokia BFLren funtzionamenduari buruz.

##### 2.3.

BFLn bertan emango zaie erabiltzaileei liburutegiari buruzko informazio guztia, bai eta BFLren web-orrian ere.

##### 2.3.

BFLn bertan erabiltzaileei emandako liburutegiari buruzko informazioa, bai eta BFLren web-orrian ere (ehunekoetan adierazia).

##### 2.4.

Lineako egiten diren kontsulta guztiak bi egun balioduneko epean erantzutea, kontsulta BFLn jasotzen denetik aurrera.

##### 2.4.

Zenbat denbora behar izaten den erabiltzaileek online eginiko kontsultei erantzuteko.



# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila [www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia) web-orrian publikatzen dira urtero.

Bitarteko hauek baliatuz aurkez daitezke kexak eta iradokizunak: Kexak eta iradokizunak aurkezteko BFLren inprimakia, Posta elektronikoko mezu bat bidaliz liburutegiaren helbidera ([foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)), liburutegiaren web-orriko «Kontaktatu» atala ([www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)), BFA-ren [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) web-orriko kexa eta iradokizunen atalean, Foru Aldundiaren Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoan.

Kexa eta iradokizun guztiak erantzungo dira, gehienez ere 15 egun baliodunen epean.

Neurri zuzentzaile eta konpentsatsaileak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## KONPROMISO ESPEZIFIKOAK

### GURE KONPROMISOAK

#### 3. ZERBITZUA: Formación de personas usuarias

##### 3.1.

Arreta pertsonalizatua eskaintzea dokumentuak bilatzen eta eskuratzen, eta, urtean, prestakuntzako ikastaro espezifiko bi eskaintzea gutxienez.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

##### 3.1.

Zenbat prestakuntzako ikastaro espezifiko eskaini diren.

#### 4. ZERBITZUA: Extensión cultural

##### 4.1.

Urtean behin, gutxienez, eskaintzea: literatura-konferentzia edo hitzaldi bat, tailer bat, erakusketa bat eta literatura-lehiaketa bat.

##### 4.1.

Zenbat konferentzia/hitzaldi literario egin diren.

Zenbat tailer egin diren.

Zenbat erakusketa egin diren.

Zenbat literatura-lehiaketa egin diren.

ZERBITZU-KARTAREN ARDURA DUEN UNITATEA:

**Euskera eta Kultura Saila/  
Kultura Zuzendaritza Nagusia**

—  
Alameda Rekalde kalea, 30, 2. solairua  
48009- BILBAO

Tel.: 94 406 86 99

[www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

