

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 UNITATE ARDURADUNA:  
**Euskera Kultura eta Kirol Saila/  
Kultura Zuzendaritza Nagusia**



 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# GURE ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. JARDUERA KULTURALAK

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

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

## DOKUMENTURAKO SARBIDEA



### IRAKURKETA ETA KONSULTAK ARETOETAN

Erabiltzaileek aretoetan kontsulta ditzakete liburuak, egunkariak, aldizkariak edo liburutegiko funtseko beste dokumentuak. Horrela, Bizkaiko ondare hau zaindu eta zabaltzen da.

### KATALOGOA INTERNETEN:

Dokumentuak aurkitzeko hainbat bilaketa-aukeraren bitartez.  
[www.bizkaia.eus/foruliburutegia](http://www.bizkaia.eus/foruliburutegia)

### DOKUMENTU DIGITALIZATUEN KONSULTA:

Internet sarbidea liburutegiaren funts digitalizatueta.

### LIBURUTEGIEN ARTEKO MAILEGUA:

Liburutegiak erabiltzaileei aukera ematen die beste liburutegietatik eskuratzeko liburutegiaren bilduman ez dauden dokumentuak. Baita beste liburutegi batzuetako erabiltzaileei Foru Liburutegiaren aleak eskuratzeko.

### ERAKUSKETETARAKO MAILEGUA:

Bizkaiko Foru Liburutegiko (BFL) funtsa eskuratzeko aukera ematen zaie beste erakunde batzuei erakusketak egiteko.

### DOKUMENTUEN ERREPRODUKZIOA:

Dokumentuak liburutegian bertan inprimatzea, fotokopiatzea edo digitalizatzea.

# GURE ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. JARDUERA KULTURALAK

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

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

## INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

### INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA:

Erabiltzaileei liburutegiari berari buruz eta nola erabili bere zerbitzu, baliabideak...

### ERREFERENTZIAKO ZERBITZUA:

Erabiltzaileei laguntza ematea dokumentuak aurkitu eta aukeratzeko beren informaziorako beharra betetzeko hauen bidez: datu-base, katalogo...

### LINEAKO KONTSULTAK:

Erabiltzaileek BFLari eta bere funtsari buruzko kontsultak egin ditzakete web-orri eta posta elektronikoko bidez.  
[foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)

# GURE ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
- 3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA**
4. JARDUERA KULTURALAK

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

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

## ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA



### PRESTAKUNTZA-JARDUERAK LIBURUTEGIAN:

Honako prestakuntza-jarduerak eskaintzea erabiltzaileei:

- Bisita gidatuak (eraikina, liburutegiko zerbitzuak eta bildumak.
- Ikastaroak: informazioa nola bilatu  
(Aldizkari Ofizialetan eta liburutegiko beste informazio-iturrietan).
- Demostrazio praktikoak: dokumentuak nola bilatu eta eskuratu.

### INTERNETEKO PRESTAKUNTZA-JARDUERAK:

BFLko web-orriak materialak eskaintzen ditu liburutegia eta baliabideak nola erabiltzen diren ezagutzen laguntzeko.

- Liburutegia erabiltzeko gida.
- Katalogora nola sartu eta erabili.
- Liburutegiko web-orrira nola sartu eta erabili.

# GURE ZERBITZUAK



1. DOKUMENTURAKO SARBIDEA
2. INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA
3. ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA
4. JARDUERA KULTURALAK

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

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

## JARDUERA KULTURALAK



Liburutegiko jarduera kulturalak zuzentzen dira irakurketa sustatzera eta sormen literario eta artistikoa bultzatzera.

Hauen bitartez:

- Liburutegiko funtsekin egindako aldi baterako erakusketa tematikoak.
- Literatura-lehiaketak.
- Literaturari buruzko konferentziak eta hitzaldiak.
- Bestelako batzuk.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Erabiltzaileek keak edo iradokizunak aurkez ditzakete. Horretarako BFLren inprimakia bete eta bidali:

- Posta elektronikoz:  
[foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)
- Web orrian:  
[bizkaia.eus/foruliburutegia](http://bizkaia.eus/foruliburutegia)
- BFAko beste bide batzuen bidez.

Gehienez ere 15 eguneko epean erantzun zuzena eman daiteke.

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## ZERBITZU BAKOITZEKO KONPROMISO ZEHATZAK

### GURE KONPROMISOAK

#### DOKUMENTURAKO SARBIDEA

Erabiltzaileei eskaintzea askotariko liburu, egunkari eta aldizkarien funtsa. Honi buruz, batez beste 7 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

### NOLA NEURTZEN DITUGU

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa liburu, egunkari eta aldizkarien aukerari buruz.

#### INFORMAZIOA ETA ORIENTAZIOA

Erabiltzaileak modu profesional eta adeitsuan tratatzea. Honi buruz, batez beste 8 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa, liburutegiko langileen arretari buruz.

Erabiltzaileei aholkularitza eta orientazio egokia eskaintzea liburutegiaren funtzionamenduari buruz. Honi buruz, batez beste 7,5 puntu baino gehiago lortzea gogobetetasun-inkestan.

Gogobetetasun-inkestan erabiltzaileek adierazitako gogobetetasunaren balorazioa liburutegiko langileen aholkularitza liburutegiaren funtzionamenduari buruz.

Erabiltzaileei informazioa eskaintzea liburutegian bertan eta BLFaren web orrian.

Erabiltzaileei BFLan eta web orrian eskaintzen zaien informazio kopurua.

Internet bidez (web edo email) egiten diren kontsulta guztiak 2 egun balioduneko epean erantzutea.

Erabiltzaileek internet bidez egindako kontsultei erantzuteko ematen den denbora.

# GURE KONPROMISOAK



Konpromisoen betetze-maila urtero argitaratzen da hemen:

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

Erabiltzaileek keak edo iradokizunak aurkez ditzakete. Horretarako BFLren inprimakia bete eta bidali:

- Posta elektronikoz:  
[foru\\_liburutegia@bizkaia.eus](mailto:foru_liburutegia@bizkaia.eus)
- Web orrian:  
[bizkaia.eus/foruliburutegia](http://bizkaia.eus/foruliburutegia)
- BFAko beste bide batzuen bidez.

Gehienez ere 15 eguneko epean erantzungo dira.

Zuzentzeko eta konpentsatzeko neurriak kontsulta daitezke zerbitzu-kartaren dokumentu osoan.

## ZERBITZU BAKOITZEKO KONPROMISO ZEHATZAK

### GURE KONPROMISOAK

### NOLA NEURTZEN DITUGU

#### ERABILTZAILEEN PRESTAKUNTZA

Arreta pertsonalizatua eskaintzea dokumentuak bilatzen eta eskuratzen, eta, urtean, prestakuntzako ikastaro espezifiko 2 eskaintzea gutxienez.

Zenbat prestakuntzako ikastaro espezifiko eskaini diren.

#### JARDUERA KULTURALAK

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

Zenbat prestakuntzako ikastaro espezifiko eskaini diren.

Zenbat konferentzia edo hitzaldi egin diren.

Zenbat tailer egin diren.

Zenbat erakusketa egin diren.

Zenbat literatura-lehiaketa egin diren.

ZERBITZU-KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

**Euskera Kultura eta Kirol 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)

