

LIBURUTEGIA / DOKU-
MENTAZIO-GUNEA

IVAP

HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA

12. berrikusketa

zerbitzuen
karta

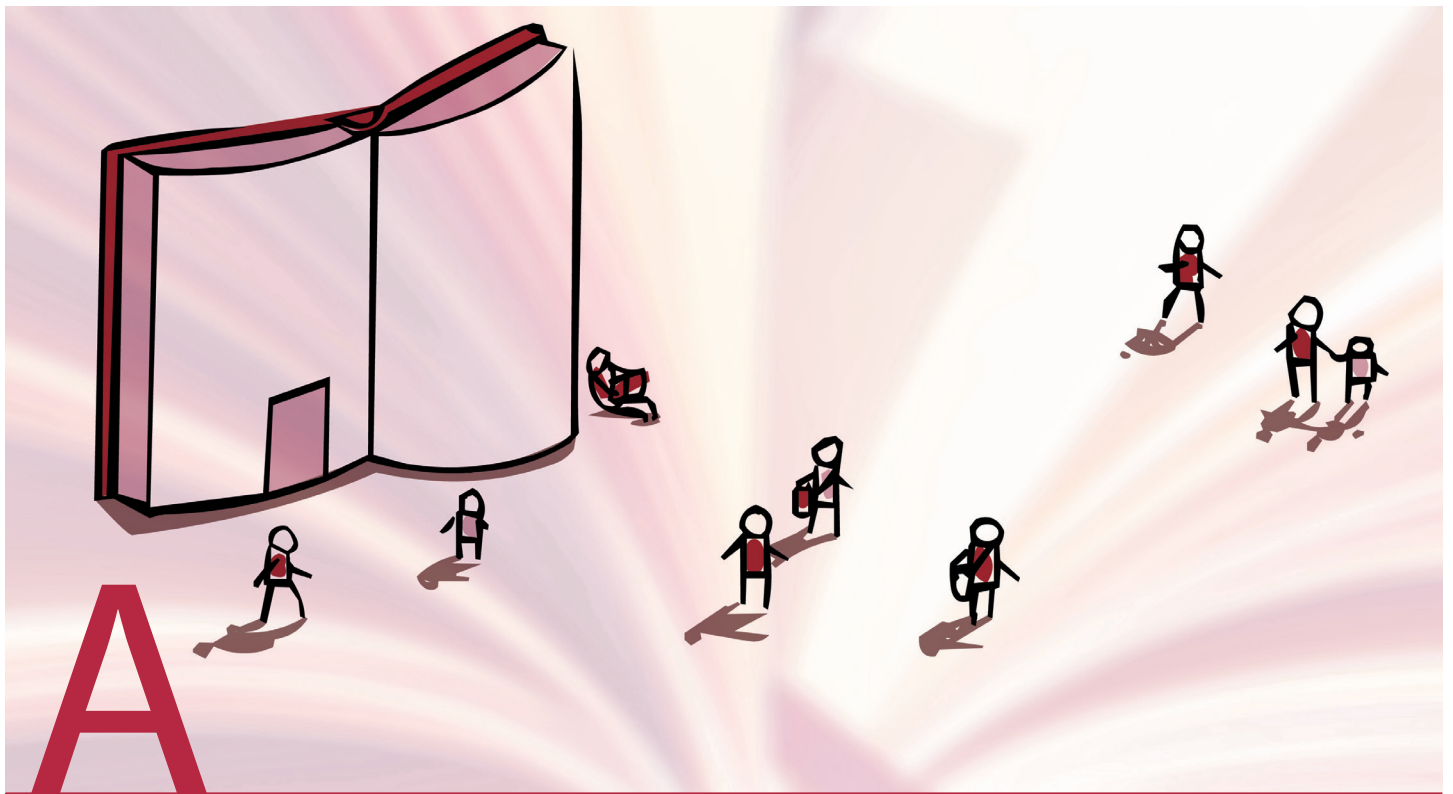
2023



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK 2019-2021
CARTAS DE SERVICIOS



A aurkezpena

IVAP Euskadiko autonomia erkidegoko administrazio publikoen, haietako langileen eta herritarren zerbitzura dagoen erakunde publikoa duzu. IVAP proiektuaren barnean, eta kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoaren bidetik, gure helburu nagusietako bat da bezerooi eskaintzen dizuegun arreta hobetzea, eta, hori lortzeko, besteak beste, zerbitzuen kartak erabiltzen ditugu.

Horrexegatik, Liburutegi / Dokumentazio-gunearen zerbitzuen karta hau aurkezten dizuegu. Bertan, gure gain hartzen ditugun konpromiso zehatz eta neurgarriak azaltzen dizkizuegu, gure lan-jarduna gardentasunez bideratzeko, betiere balio hauek kontuan hartuta: bezeroenganako orientazioa, euskararen erabilerarekiko konpromisoa, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza, eta profesionaltasuna.

Maite Barruetabeña Zenekorta

IVAPeko zuzendaria



M misioa

IVAPeko Liburutegia/Dokumentazio-gunea ikerketa eta kontsultarako zentro bat da, honako gai hauetan espezializatua:

Hirigintza eta Ingurumena

Bere misioa honako hau da:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko langileei dokumentazio eta bibliografia arloan laguntza ematea
- Hirigintza eta Ingurumenari buruz interesa duten adituen informazio-beharrei erantzutea

zerbitzuak



1

Erreferentzia eta informazio bibliografikoko zerbitzua

Erabiltzaileei informazioa ematea jakin dezaten zein diren Liburutegia/ Dokumentazio-guneko sarbide eta erabilpen arauak, eta zein baliabide eta zerbitzu dauden, eta, horrez gain, informazioa eta dokumentuak aurkitzeko aholkuak ematea

2

Funtsak erabiltzeko zerbitzua

Liburutegia/Dokumentazio-guneko funtsak erabiltzeko aukera ezberdinak eskaintzea:

- Irakurgelan bertan Liburutegiak/Dokumentazio-guneak dituen monografiak eta aldizkako argitalpenak kontsultatzea
- Liburutegia/Dokumentazio-guneak harpidetzan dituen aldizkako argitalpenen artikuluak banatzea
- Etxerako mailegua: funts monografikoak liburutegitik ateratzeko aukera ematea
- Liburutegien arteko mailegua: Beste liburutegi batzuetako dokumentuak eskuratzea (Eusko Jaurlaritzako langileei eskainitako zerbitzua)

3

Informazioa gaika zabaltzeko zerbitzua

- Aldiro, Hirigintza eta Ingurumenari buruzko informazio-buletinak prestatzea, banatzea eta web-orrian argitaratzea

4

Web bidezko zabalkunde-zerbitzua

Web-orriaren bidez honako produktuak zabaltzea:

- Liburutegia/Dokumentazio-gunearen katalogoa
- Aldizkariak
- Baliabideak
- Liburu berrien buletina
- Hirigintza eta Ingurumenari buruzko Buletina
- Esteka interesgarriak

K

konpromisoak

erreferentzia
eta informazio
bibliografikoko
zerbitzuarekin

- Informazio-kontsulten %80a modu asegarrrian erantzutea
- Erabiltzaileen %80ak gure zerbitzuak oso positibotzat baloratzea lortzea
- Informazio-kontsultei gehienez 48 orduko epean erantzutea

nola neurtzen dugu?

- Modu asegarrrian erantzundako informazio-kontsulten ehunekoa
- Bi urtean behin egiten den gogobetetze inkestan "Informazio-kontsultei erantzutea" atalean 4 edo 5 puntu (gehienez 5) ematen dituen erabiltzaileen ehunekoa
- 48 orduko epean erantzundako informazio-kontsulten ehunekoa

K

konpromisoak

funtsak erabiltzeko zerbitzuarekin

- Liburutegia/Dokumentazio-gunearen funtsaren erabilera 500 baino gehiago izatea, berau erabiltzeko dauden aukera edozein izanda ere (irakurgelan bertan, artikuluen banaketa, mailegua eta liburutegien arteko mailegua)

nola neurtzen dugu?

- Azken urtean izandako funtsen erabilera-kopurua guztira

Informazioa gaika zabaltzeko zerbitzuarekin

- Hirigintza eta Ingurumenari buruzko Buletinaren 11 ale urtean prestatzea, banatzea eta web-orrian argitaratzea

nola neurtzen dugu?

- Urtean egindako, banatutako eta web-orrian argitaratutako Hirigintza eta Ingurumenari buruzko Buletinen kopurua

Web bidezko zabalkunde-zerbitzuarekin

- Liburu berrien buletinaren 4 ale urtean argitaratzea web-orrian
- Web-orriko eta sare sozialetako edukiak hileroko eguneratzea

nola neurtzen dugu?

- Urtean web-orrian argitaratutako liburu berrien buletinaren kopurua
- Web-orria eta sare sozialak zenbat hilabetetean eguneratu diren



<http://www.ivap.euskadi.eus>

Konpromisoen betetze-maila urtero berrikusten dugu

Konpromiso hauek betetzeari buruzko informazioa eta baita urte bakoitzerako finkatutako helburuak ere, gure web- gunean aurkitu ditzakezu:

<http://www.ivap.euskadi.eus/konpromisoak/r61-vedkar04/eu/>

erabiltzailearen

eskubideak



1
2
3
4
5

- Orduategia eta arduradunaren ez bertaratze egunak ezagutzeko eskubidea
- Baliabideak eta dokumentuak eros daitezela iradokitzeko eskubidea.
- Behar den guztietan, laguntza eskatzeko eskubidea
- Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan erabiltzeko eskubidea
- Jasotako zerbitzuei buruz, iradokizunak edota oharrak aurkezteko eskubidea

eta

betebeharrak



1
2

- Zerbitzua erabili ahal izateko identifikatu behar izatea
- Liburutegia/Dokumentazio-guneak eskaintzen dituen zerbitzuak arautzen dituzten arauak, eta bereziki, funts bibliografikoak eta dokumentuak maileguan hartzeko eta gelak erabiltzeko arauak bete behar izatea

lege arauak

- [IVAPeko Liburutegia/Dokumentazio-gunearen araudia](#).
- Liburutegiei buruzko arauak:
 - [11/2007 Legea, urriaren 26koa](#), Euskadiko Liburutegiei buruzkoa
- IVAPi buruzko arauak:
 - [Uztailaren 27ko 1983/16 Legea](#), Herri Arduralitzaren Euskal Erakundeaz
 - [133/2021 Dekretua, maiatzaren 4koa](#), zeinaren bidez Herri Ardularitzaren Euskal Erakundearen egitura eta egitekoak arautzen baitira
 - [Martxoaren 11ko 80/1986 Dekretua](#), Lurralde eta Hiri Antolaketarako Euskal Eskola-Escuela Vasca de Estudios Territoriales y Urbanos delakoaren Sortarazketa, Funtzionamendu eta Eraketari buruzkoa
- Datu pertsonalak babesteari buruzko arauak:
 - [Reglamento \(UE\) 2016/679, de 27 de abril de 2016](#), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).
 - [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre](#), de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- 2/2004 Legea, otsailaren 25koa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzkoa
- Jabetza intelektualari buruzko arauak:
 - Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia

A

karta honen
arduradunaren
atala

- IVAP-eko Liburutegia/Dokumentazio-gunea
- liburutegia@ivap.eus

nola lagundu?



non gaude?

- Iradokizunak edota oharrak guri helaraziz posta elektronikoaren bitartez.
- Aldian-aldian egiten diren inkestei erantzunez, online plataforma baten

Errekalde zumarkalea, 18-1. 48009 Bilbao.

Tel: 94 403 16 11

liburutegia@ivap.eus

www.ivap.euskadi.eus



H

harrera-orduak

Astelehenetik ostiralera: 08:00 - 14:00