

# Zerbitzu karta

## Liburutegiko Zerbitzua

NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA



Berrikusketen laburpena		
Berrikusketaren zenbakia:	Data:	Aldatzeko arrazoiak:
00. berrik.	2016ko iraila	Zerbitzu Kartaren sorrera
01. berrik.	2019ko apirila	Aldaketak zerbitzuen taulan
02. berrik.	2020ko ekaina	Aldaketak adierazleetan
03. berrik.	2021ko martxoa	NUPen balioen aldaketa

upna

Universidad Pública de Navarra  
Nafarroako Unibertsitate Publikoa

## Identifikazioa

Nafarroako Unibertsitate Publikoa, 2010eko Nazioarteko Bikaintasun Campusa, 1987an sortu zen instituzio gazte bat da. Urte hauetan, Unibertsitateak irakaskuntzarako eta ikerketarako guneak sortu ditu Iruñean eta Tuteran, irakaskuntzako eta administrazioko multzo sendo batek osatuak daudenak. Lan merkatura 30.000 tituludun baino gehiago eman ditu.

Unibertsitateko Liburutegia Ikerketako Errektoreordetzaren mendeko zerbitzua da.

Zerbitzu honen web-orrialdea hau da: <http://www.unavarra.es/biblioteca>

## Xedea

Unibertsitateko Liburutegia unibertsitateko zerbitzu bat da ikaskuntzan, irakaskuntzan, ikerketan eta kudeaketan laguntzeko, irakaskuntza eta kudeaketa jarduerak eraginkortasunez egiteko behar diren informazio zientifiko, tekniko eta profesionalerako baliabideak erabili eta hedatzeko sistema bermatu behar duena.

## Nafarroako Unibertsitate Publikoaren balioak

Honako hauek dira NUPen balioak: Zintzotasuna, Berrikuntza, Zorroztasuna eta Konpromisoa

**Zintzotasuna:** zintzotasun moralarekin, printzipioekin bat, zuzentasunez eta prestutasunez jokatu nahi du Unibertsitateak

- **gardentasuna:** bide arinak zabaltzea Unibertsitateko komunitateko kideekin eta gizartearekin informazioa partekatzeke eta komunikatzeko, erakundearen funtzionamenduan gehiago parte har dezaten eta harekiko konfiantza eta konpromisoa areagotzeko.
- **prestutasuna:** arau, konpromiso eta kode etikoak errespetatzea, eta zintzotasunez, prestuki eta leialtasunez jokatzeko.
- **aitorpena:** besteekin eta geure buruarekin bidezkoak izatea, ongi egin dena aintzatetsiz eta zorionduz, eta gaizki egin dena onartuz eta zuzenduz.

**Berrikuntza:** arlo, testuinguru, jakintza, metodo, prozedura edo produktu jakin batean berritasunen bat aplikatzea bilatzen dugu.

- **espiritu kritikoa:** gai izatea gertaerak aztertzeke eta interpretatzeko, eta inguruko printzipioak, balioak eta arauak zalantzan jartzeko, nor bere iritzia osatu eta erabakiak hartzearen.

- **izaera ekintzailea:** gauza izatea ideia berriak aukera sozial eta negozio-aukera bihurtzeko, sormenaz baliatuz eta aurrea hartuz
- **lidergo soziala:** gai izatea Unibertsitateko komunitatea eta gizartea gidatzeko, bizi-kalitatea hobetzen eta mundua solidarioagoa egiten duten helburu jakin batzuk lortzeko bidean.

**Zorroztasuna:** gauza izan nahi dugu arazoak eta auziak egoki eta erabakitasunez aztertzeko eta tratatzeko, printzipioak beti bat aplikatuz eta moral bikoitzik gabe.

- **profesionaltasuna:** Unibertsitateko irakaspenak eta jardunbideak trebetasunez gauzatzea, bai eta errespetuz, neurriz, objektibotasunez eta eraginkortasunez ere, eta ezarritako balio etikoen arabera.
- **ahalegina eta hobetzeko gogoia:** nork bere burua hobetzeko gogoia izatea, oztopo eta zailtasunak gaindituz eta borondatea nahiz borrokatzeko eta sakrifizioak egiteko gaitasuna indartuz, arazoak konpontze aldera.
- **emaitzak lortzeko ikuspegia:** erabaki garrantzitsuak hartu behar direnean jokatzeko gai izatea helburu jakin batzuk erdiesteko.

**Konpromisoa:** Unibertsitatearen eta gizartearen hobekuntzan eta aurrerabidean lagundu nahi dugu, eta konpromisoa hartua dugu gizartearen interes orokorren arabera jokatzeko, eta bere baliabideak jasangarritasun irizpideen arabera erabiltzeko.

- **emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna,** pluraltasuna eta zuzentasuna sustatzea: bideak jartzea denek aukera berdinak izan ditzagun, modua ematea denek Unibertsitatean ikasteko aukera izan dezagun, diskriminaziorik ez egiteko kultura bultzatzea, eta elkar errespetatzea, toleranteak izatea eta solaserako prest egotea.
- **elkartasuna:** kausa baten edo besteen interesen alde egitea, denon helburuak elkarlanean lortzeko.
- **bizimodu osasungarria bultzatzea:** osasunerako onak diren ohiturak zabaltzea, pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko, gaixotasunen eragina txikitzeko eta ingurumena jasangarri egiteko.

## Zerbitzuak, konpromisoak eta adierazleak

Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Helburua
<b>Mailegua</b>	Erabiltzaileen asetze-maila mailegua emateko (bertara joanda) arintasunari dagokionez	Asetze-maila bertara joanda, mailegua emateko arintasunari dagokionez	4.25, gehienekoa 5 izanik.
<b>Liburutegiarteko mailegua</b>	Eskaerak lanegun baten epean burutzea, gehienez.	Epean tramitatutako eskaeren ehunekoa	% 95
<b>Liburu erosketak</b>	Irakasleei informazioa ematea beren eskaeraren egoerari buruz, hornitzaileen komunikazioan oinarrituta	Irakasleen asetze-maila, erosketen bulegoak euren eskaeren gainean ematen dien informazioari buruz	4, gehienekoa 5 izanik.
	Eskaerak lanegun baten epean tramitatzea, gehienez.	Epearen barruan tramitatutako eskaeren ehunekoa	% 95
	Erabiltzailearen eskura jarrtzea eskatutako obrak lanegun batean, obrak jaso direla jakinarazi eta gero	Erabiltzailearen eskura jarri diren liburu berrien ehunekoa, lanegun batean	% 95
<b>Bibliografia gomendatuak</b>	Graduko eta graduondoko irakasleek bibliografia gomendatua ikasleen eskura jartzea	Liburutegian dagoen bibliografia gomendatuaren ehunekoa	% 95
	Bibliografia gomendatuari buruzko informazioa ikasturte bakoitzean gaurkotzea, titulazioaren eta irakasgaiaren arabera antolatuta, katalogotik eta irakaskuntza-gidetatik sartzea eta eskuragarri izatea errazagoa izan dadin.	BAI/EZ	BAI
<b>Ikasketa amaierako lana</b>	Gordetegian erabiltzaileen eskura jarri, ikasturtearen irakaskuntza egutegiko 3 laneguneko epean, IAL guztiak sarrera irekian	Irakastaldiko hiru laneguneko epean erabiltzaileen eskura jartzen diren IALen ehunekoa (ikasketa amaierako lanak).	90%
<b>Talde-lanerako aretoak</b>	Ikasleei talde-lanerako guneak eskaintzea	Ikasleen asetze-maila talde-lanerako aretoei dagokienez	3.5, gehienekoa 5 izanik.

<b>Ikerketa kabineteak</b>	Bakarka lan egiteko guneak eskaintzea ikertzaileei	Asetu den eskaeraren ehunekoa	% 95
<b>Irakaskuntza, ikasketa eta ikerketarako ekipamendua</b>	Irakaskuntza, ikasketa eta ikerketarako ekipamendu egokia eskaintzea	Erabiltzaileen asetze maila ekipamenduei dagokienez	3.75, gehienekoa 5 izanik.
	Irekita izateko egutegiari eustea	Arrosadiko liburutegia urtean zenbat egun egoten den zabalik	260 egunetan
<b>Aholkularitza eta informazio bilaketa</b>	Orientazio orokorra eskaintzea zerbitzuei, bildumei eta baliabideei buruz, zenbait moduren bidez (telefonoa, presentziala, birtuala eta abar)	Erabiltzaileen asetze maila hartutako arretari buruz	4.25, gehienekoa 5 izanik.
	Informazio-eskaera espezializatuei erantzutea	Informazio eskaera espezializatuen erantzunen tasa	% 90
<b>Ikasleentzako eta irakasle-ikertzaileentzako prestakuntza eskaintza</b>	Graduko lehen ikasmilako ikasleentzako harrera-egunean parte hartzea	BAI/EZ	BAI
	Gradu guztietan informazio gaitasunei buruzko ikastaro birtualak eskaintzea, lehen eta bigarren ikasmailako ikasleei zuzendua	Informazio gaitasunei buruzko ikastaroak sartuta dauzkaten graduen ehunekoa	% 100
	Irakasle, ikertzaile eta doktoregaiantzako prestakuntza-ikastaroen eta bibliopartikulen urteroko programa bat eskaintzea	Eman diren prestakuntza-ikastaroen parte-hartzaileek duten iritzia	4, gehienekoa 5 izanik.
<b>24/7 liburutegi birtuala</b>	Obra berririk baldin bada, web-orrialdearen edukia lanegun baten epean gaurkotzea.	Epearen barruan egindako gaurkotzeen ehunekoa	% 95

## Hobekuntzaren jarraipena eta lankidetzza

Urtero egingo da Zerbitzuetako Orri honen eta bere edukien berrikusketa bat, eta bertan hartzen diren konpromisoak noraino bete diren aztertuko da.

Erabiltzaileek gogobetetasun-inkestan ematen dituzten iritziak ere aztertuko dira.

Liburutegi zerbitzuak karta hau betetzeko beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu, eta hobekuntza planetan sartuko dira.

## Kexak, iradokizunak, esker onak eta kontsultak egiteko

Erabiltzaileek eta bezeroek arreta ematen duten telefono bat edo batzuk dauzkate liburutegiko bulego bakoitzean. Horietan, eta bulego-orduetan, egoki jotzen dituzten kexak, iradokizunak, esker-onak eta kontsultak egiten ahal dituzte.

Liburutegi zerbitzuak hainbat helbide elektronikoko eta posta helbide baditu. Horien bidez, interesdunek emandako zerbitzuekin zerikusia duen edozein iruzkin bidaltzen ahal dute.

Halaber, bada inprimaki bat paperean, eta bertara joanda inprimaki hori bete eta liburutegiko sargunean erabilgarri dagoen postontzi fisikoan sartzeko aukera dago.

Azkenik, erabilgarri dago [iradokizun birtualen](#) postontzia, eta interesdunek hara jo dezakete web-orrialdearen bidez

## Araudiak

Liburutegiaren araudia:

<http://www.unavarra.es/biblioteca/normativa/Normativa+de+servicios+de+la+biblioteca>

Liburutegiaren arautegia:

<http://www.unavarra.es/biblioteca/normativa/Reglamento>

Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak:

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/196/196164\\_100000TRIPTICO-MI--TU--NUESTRA-BIBLIOTECA.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/196/196164_100000TRIPTICO-MI--TU--NUESTRA-BIBLIOTECA.pdf)

## Gomendioak

### Hizkera inklusiboaren erabilera

<http://www.unavarra.es/unidad-igualdad/lenguaje>

## Helbideak eta orduak

### UNIBERTSITATEKO LIBURUTEGIA

Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Iradokizunak: [bupna@unavarra.es](mailto:bupna@unavarra.es)

Arrosadiko campusa

31006 Iruñea

Tel. 948 169060



Tuterako campusa

Tarazonako etorbidea, z/g

Tutera

Tel. 948 417803



Osasun Zientzietako campusa

Barañain etorb., z/g

Iruñea

Tel. 948 166131



### Erosketen Atala

Bibliografia erosketak: [biblioteca.adquisiciones@unavarra.es](mailto:biblioteca.adquisiciones@unavarra.es)

Tel.: 948 169869

Zientzia-aldizkariak: [biblioteca.revistas@unavarra.es](mailto:biblioteca.revistas@unavarra.es)

Tel.: 948 169067

### Ikerketa Bildumen Atala

Giza Zientzietako buruzko bildumak: [biblioteca.humanidades@unavarra.es](mailto:biblioteca.humanidades@unavarra.es)

Tel.: 948 169656

Gizarte Zientzien bildumak: [biblioteca.cienciassociales@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciassociales@unavarra.es)

Tel.: 948 169861

Zientzia eta Teknologiaren bildumak: [biblioteca.cienciatecnologia@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciatecnologia@unavarra.es)

Tel.: 948 169863

## **Bibliografia Kontrolerako Atala**

Mailegua eta areto orokorra: [biblioteca.prestamo@unavarra.es](mailto:biblioteca.prestamo@unavarra.es)  
Tel.: 948 169060

## **Zerbitzuen Atala**

Liburutegiarteko Maileguak: [prest@unavarra.es](mailto:prest@unavarra.es)  
Tel.: 948 169068 948 169665

Antzinako Funtza eta Bilduma Bereziak [bupna@unavarra.es](mailto:bupna@unavarra.es)  
Tel.: 948 168974

Erakunde biltegia Academica-e: [academica-e@unavarra.es](mailto:academica-e@unavarra.es)  
Tfno.: 948 168973, 948 168974

Osasun Zientzietako campusa: [biblioteca.cienciassalud@unavarra.es](mailto:biblioteca.cienciassalud@unavarra.es)  
Tel.: 948 166131

Tuterako campusa: [info.tudela@unavarra.es](mailto:info.tudela@unavarra.es)  
Tel.: 948 417803

## **Irakaskuntzarako eta Ikerketarako Laguntza emateko Atala**

Erreferentzia, informazio bibliografikoa eta erabiltzaileen prestakuntza:  
[referencia.bupna@unavarra.es](mailto:referencia.bupna@unavarra.es)  
Tel.: 948 169745 948 169070

### **Jendaurreko arreta orduak**

Arrosadiko liburutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 08:00etatik 21:30era
- Larunbata eta igandea: itxita. Azterketa aldian zabalik dago 9:00etatik 23:00etara
- Uda: kontsultatu web-orrialdean

Osasun zientzietako campuseko liburutegia

- Astelehenetik ostiralera: 08:00etatik 21:30era
- Uda: kontsultatu web-orrialdean

Tuterako campuseko Liburutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 08:00etatik 21:30era
- Uda: kontsultatu web-orrialdean