



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Biblioteca Universitaria

carta de servicios - edición 4 - junio 2020



Nuestra misión

Nuestra misión es ofrecer un servicio de información innovador y de calidad que contribuya a la consecución de los objetivos de la Universidad de Alicante en materia de aprendizaje, docencia e investigación para lograr la excelencia universitaria.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

COLECCIÓN BIBLIOGRÁFICA

Ofrecer a la comunidad universitaria una colección de recursos de información

- c Poner a disposición del personal usuario las nuevas adquisiciones en el plazo de 10 días - i1*

PRÉSTAMO

Garantizar el préstamo de documentos y de equipamiento informático

- c Garantizar la disponibilidad del 80% del fondo bibliográfico para el préstamo - i2*

ACCESO AL DOCUMENTO (PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO)

- Facilitar el acceso a los documentos (originales o copias) necesarios para la docencia y la investigación que la BUA no posea en su colección
- Suministrar documentación a otras bibliotecas
 - c Proporcionar el 75% de la documentación solicitada a préstamo interbibliotecario en el plazo de 15 días - i3*
 - c Enviar el 80% de la documentación solicitada por bibliotecas externas en el plazo de 6 días - i4*



ESPACIOS, EQUIPAMIENTOS Y HORARIOS

Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio individual o en grupo

- c Garantizar horarios de apertura amplios y extraordinarios en periodos de exámenes, y una sala con apertura durante 24 horas todos los días del año - i5*
- c Conseguir que el 10% de los puestos de estudio de la Biblioteca Universitaria se destinen al trabajo en grupo - i6*

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

Atender, orientar y resolver las consultas sobre los servicios y recursos de información de la BUA

- c Responder a las solicitudes de información bibliográfica compleja en el plazo de 3 días - i7*

FORMACIÓN

- Ofrecer al alumnado cursos de formación tanto de forma presencial como virtual
- Ofrecer al alumnado formación en competencias de información digital (CID)
 - c Ofrecer 10 nuevos materiales de autoaprendizaje para el apoyo al TFG y al TFM a lo largo del curso académico - i8*



BIBLIOTECA EN LA RED

Proporcionar herramientas de búsqueda, localización y acceso a los documentos, servicios y recursos-e de la BUA

- c Atender las incidencias recibidas sobre el acceso a los servicios y recursos-e de la BUA en el plazo de 2 días - i9*
- c Garantizar que los recursos-e contratados por la BUA están disponibles para la comunidad universitaria en el plazo de 20 días desde la confirmación del editor - i10*

INICIATIVAS CULTURALES Y DE PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Organizar actividades relacionadas con la cultura, la protección social y/o el medio ambiente


- c Organizar 2 acciones relacionadas con la cultura, la protección social y/o el medio ambiente durante el curso académico - i11*

Además nos comprometemos a:

- c Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - i12*
- c Obtener un valor mínimo de 4 sobre 7 en la Encuesta de Satisfacción con el Servicio - i5*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de nuevas adquisiciones disponibles en el plazo establecido
 - i2* Porcentaje de documentos disponibles
 - i3* Porcentaje de documentos proporcionados en el plazo establecido
 - i4* Porcentaje de documentos enviados en el plazo establecido
 - i5* Índice de satisfacción con el servicio
 - i6* Porcentaje de puestos destinados al trabajo en grupo
 - i7* Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido
 - i8* Número de nuevos materiales ofrecidos
 - i9* Porcentaje de incidencias respondidas en el plazo establecido
 - i10* Porcentaje de recursos-e accesibles en el plazo establecido
 - i11* Número de acciones organizadas
 - i12* Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo establecido
- 

Tus derechos

Tienes derecho a...

- Acceder a recursos y servicios de calidad, a formación y asesoramiento, así como a unos espacios adecuados para la enseñanza y el aprendizaje reflejados en la *Carta de derechos y deberes del público usuario de la Biblioteca Universitaria*.

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora:

- Formulando tus opiniones, quejas, sugerencias o agradecimientos a través del formulario *Pregunta y opina*, por correo electrónico, teléfono, redes sociales o de forma presencial.
- Participando en las encuestas de satisfacción con el servicio.

¿Dónde encontrarnos?

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Plano de localización de las bibliotecas

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO 965903479

FAX 965903735

CORREO ELECTRÓNICO bu@ua.es

WEB <https://biblioteca.ua.es>

BLOG [El libro distraído](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)

Horario

De lunes a viernes, de 08:30 a 21:00 h

Horarios especiales en exámenes y vacaciones: consultar web



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante