



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## Biblioteca Universitària

carta de serveis - edició 4 - juny 2020



# La nostra missió

La nostra missió és oferir un servei d'informació innovador i de qualitat que contribuïska a la consecució dels objectius de la Universitat d'Alacant en matèria d'aprenentatge, docència i investigació per a aconseguir l'excel·lència universitària.

---



# Els nostres serveis

## i els nostres compromisos

### **COL·LECCIÓ BIBLIOGRÀFICA**

Oferir a la comunitat universitària una col·lecció de recursos d'informació

---

- c Posar a la disposició del personal usuari les noves adquisicions en el termini de 10 dies - i1*

### **PRÉSTEC**

Garantir el préstec de documents i d'equipament informàtic

---

- c Garantir la disponibilitat del 80% del fons bibliogràfic per al préstec - i2*

### **ACCÉS AL DOCUMENT (PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI)**

- Facilitar l'accés als documents (originals o còpies) necessaris per a la docència i la investigació que la BUA no tinga en la seua col·lecció
- Subministrar documentació a altres biblioteques
  - c Proporcionar el 75% de la documentació sol·licitada a préstec interbibliotecari en el termini de 15 dies - i3*
  - c Enviar el 80% de la documentació sol·licitada per biblioteques externes en el termini de 6 dies - i4*



## **ESP AIS, EQUIPAMENTS I HORARIS -**

Facilitar a la comunitat universitària espais per a l'estudi individual o en grup

- c Garantir horaris d'obertura amplis i extraordinaris en períodes d'exàmens, i una sala amb obertura durant 24 hores tots els dies de l'any - i5*
- c Aconseguir que el 10% dels llocs d'estudi de la Biblioteca Universitària siguin destinats al treball en grup - i6*

## **INFORMACIÓ I ATENCIÓ -**

Atendre, orientar i resoldre les consultes sobre els serveis i els recursos d'informació de la BUA

---

- c Respondre les sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa en el termini de 3 dies - i7*

## **FORMACIÓ**

- Oferir a l'alumnat formació en competències d'informació digital (CID)
- Oferir a l'alumnat cursos de formació tant de manera presencial com virtual
  - c Oferir 10 nous materials d'autoaprenentatge per al suport al TFG i al TFM al llarg del curs acadèmic - i8*



## **BIBLIOTECA EN LA XARXA**

Proporcionar eines de cerca, localització i accés als documents, serveis i recursos-e de la BUA

---

- c Atendre les incidències rebudes sobre l'accés als serveis i recursos-e de la BUA en el termini de 2 dies - i9*
- c Garantir que els recursos-e contractats per la BUA estan disponibles per a la comunitat universitària en el termini de 20 dies des de la confirmació de l'editor - i10*

## **INICIATIVES CULTURALS I DE PROTECCIÓ SOCIAL I MEDIAMBIENTAL**

Organitzar activitats relacionades amb la cultura, la protecció social i/o el medi ambient

---


- c Organitzar 2 accions relacionades amb la cultura, la protecció social i/o el medi ambient durant el curs acadèmic - i11*

### **A més, ens comprometem a**

- c Respondre els suggeriments i les queixes en el termini de 3 dies - i12*
- c Obtenir un valor mínim de 4 sobre 7 en l'Enquesta de Satisfacció amb el Servei - i5*



# Els indicadors

- i1* Percentatge de noves adquisicions disponibles en el termini establert
  - i2* Percentatge de documents disponibles
  - i3* Percentatge de documents proporcionats en el termini establert
  - i4* Percentatge de documents enviats en el termini establert
  - i5* Índex de satisfacció amb el servei
  - i6* Percentatge de llocs destinats al treball en grup
  - i7* Percentatge de consultes respostes en el termini establert
  - i8* Nombre de nous materials oferits
  - i9* Percentatge d'incidències respostes en el termini establert
  - i10* Percentatge de recursos-e accessibles en el termini establert
  - i11* Nombre d'accions organitzades
  - i12* Percentatge de suggeriments i queixes atesos en el termini establert
- 

# Els teus drets

Tens dret a...

- Accedir a recursos i serveis de qualitat, a formació i assessorament, i també a uns espais adequats per a l'ensenyament i l'aprenentatge reflectits a la *Carta de drets i deures del públic usuari de la Biblioteca Universitària*

# Participa en la millora

Pots col·laborar en el nostre procés de millora...

- Formulant les teues opinions, queixes, suggeriments o agraïments a través del formulari *Pregunta i opina*, per correu electrònic, telèfon, xarxes socials o de manera presencial.
- Participant en les enquestes de satisfacció sobre el Servei

# On trobar-nos?

## **BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA**

Planol de localització de les biblioteques

Campus Sant Vicent del Raspeig

Apt. de correus 99

E-03080 Alacant

TELÈFON 965903479

FAX 965903735

ADREÇA ELECTRÒNICA [bu@ua.es](mailto:bu@ua.es)

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

BLOG [El libro distraido](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)



[BibliotecaUA](#)

## Horari

De dilluns a divendres, de 08.30 a 21.00 h

Horaris especials en períodes d'exàmens i vacances: consulta la web



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante