



- | | |
|---|--------------|
| 1· Biblioteca de Ciències | Edif. n ° 7 |
| 2· Biblioteca de Dret | Edif. n ° 11 |
| 3· Biblioteca d'Econòmiques | Edif. n ° 31 |
| 4· Biblioteca d'Educació | Edif. n ° 22 |
| 5· Biblioteca de Fil. i Lle. i Treball Social | Edif. n ° 33 |
| 6· Biblioteca de Geografia | Edif. n ° 37 |
| 7· Biblioteca Polítèc., d'Òptica i d'Infer. | Edif. n ° 33 |
| 8· SIBID - Direcció i Unitats Centrals | Edif. n ° 33 |

Correu electrònic: sibid@ua.es

Telèfon: +34 965 90 34 79

Fax: +34 965 90 37 35

Adreça postal:

**Universitat d'Alacant
Biblioteca Universitària
SIBID**

Campus de Sant Vicent del Raspeig
Ap. 99 E-03080 Alacant

Per a més informació, visiteu la nostra web:
<http://www.ua.es/va/biblioteques/SIBID/index.htm>



**Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante**



Servei d'Informació Bibliogràfica i Documental

(SIBID)

Quarta de Serveis

La nostra missió

Facilitar l'accés i la difusió dels recursos d'informació i col·laborar en els processos de creació del coneixement, a fi de contribuir a la consecució dels objectius de la Universitat.

Serveis que es presten

Accés, provisió i ús dels recursos bibliogràfics, tant de propis com d'externs:

Recursos bibliogràfics i documentals:

- Adquisició i gestió de la col·lecció.
- Consulta en sala.
- Préstec a domicili i repartiment intern a professorat.
- Préstec interbibliotecari i accés al document.
- Reproducció de documents respectant la legislació vigent.
- Consulta de bibliografia recomanada per titulacions, assignatures i professors.

Espais i equipament per a l'estudi i la investigació:

- Accés lliure, degudament senyalitzat, a la gran majoria dels documents i possibilitat de consulta dels fons en dipòsit.
- Equipament adequat per a la consulta dels diferents tipus de documents: microformes, DVD, CD-ROM, etc.
- Sala oberta 24 hores tots els dies de l'any i sales amb obertures extraordinàries durant els períodes d'exàmens.
- Ordinadors d'ús públic (catàleg, recursos electrònics, impressió remota, ofimàtica i Internet gratuït).
- Préstec de targetes per a la utilització de la xarxa sense fil.
- Zones de connexió per a portàtils.
- Ordinadors preparats per a persones amb discapacitat/disminució visual.
- Teclats amb caràcters d'alfabets no llatins.
- Sales d'investigadors.

- Sales de treball en grup.
- Aules informàtiques.
- Espais per a docència.
- Fotocopiadores.
- Màquina d'autopréstec.

Formació i informació (atenció personal, correu electrònic, telèfon, pàgina web, formularis electrònics, etc.):

- Participació en "cursos zero" i sessions introductòries sobre serveis, fons i recursos bibliogràfics bàsics.
- Organització de sessions de caràcter general o especialitzat, tant programades com a la carta.
- Organització de cursos amb crèdits de lliure configuració.
- Informació general sobre fons i serveis de la biblioteca, com també novetats bibliogràfiques i documentals disponibles.
- Informació i orientació bibliogràfica sobre fons documentals propis i aliens.
- Contestació a consultes concretes i puntuals.

Extensió bibliotecària:

- Col·laboració amb altres serveis o col·lectius universitaris o extrauniversitaris sempre que se sol·licite amb una antelació mínima d'1 mes.
- Exposicions i guies de lectura.
- Visites guiades a les instal·lacions de les diverses biblioteques.
- Xarrades divulgatives als centres educatius de la província.
- Estades i pràctiques d'usuaris externs (alumnes, professionals, becaris...).
- Donacions a centres bibliotecaris de països en vies de desenvolupament.

Biblioteca digital i serveis virtuals:

- Eines i instruments de recerca, localització i accés a documents i recursos electrònics:
 - Catàleg bibliogràfic
 - Bases de dades
 - Revistes electròniques

- Premsa digital
 - Referència electrònica
 - Llibres electrònics
 - Sumaris electrònics, UASumaris
 - Guies, manuals de consulta i tutorials en línia sobre la utilització dels diferents recursos electrònics
- 🔗 Comunicació amb els usuaris per mitjà de bústia de suggeriments, formularis web i finestreta virtual.
 - 🔗 Serveis virtuals per perfils d'usuaris.

Els nostres compromisos de qualitat

Recursos bibliogràfics i documentals:

- 🔗 Posar a disposició de l'usuari els documents sol·licitats en un termini de quinze dies des que arriben a recepció en Adquisicions (fons de bibliografia recomanada i de docència i investigació).
- 🔗 Mantenir informat el sol·licitant de l'estat de la seua comanda i de la recepció.
- 🔗 Mantenir ordenat, localitzat i actualitzat el fons bibliogràfic amb revisions setmanals de les sales.
- 🔗 Garantir un ambient adequat de treball i estudi.
- 🔗 Avaluar trimestralment el percentatge de bibliografia recomanada sol·licitada i procurar que l'alumne dispose dels exemplars necessaris.
- 🔗 Aconseguir que el 70% de la documentació sol·licitada per préstec interbibliotecari d'usuaris interns siga entregada en un termini màxim de 25 dies laborables.
- 🔗 Aconseguir que el 70% de la documentació sol·licitada a préstec interbibliotecari per biblioteques externes siga entregada en un termini màxim de 7 dies laborables.

Espais i equipament per a l'estudi i la investigació:

- 🔗 Garantir espais i equipaments suficients i diferenciats per a la ubicació dels serveis i la consulta de qualsevol classe de fons segons la normativa REBIUN (Xarxa de Biblioteques Universitàries).

Formació i informació:

- 🔗 Publicar en la pàgina web, amb 15 dies d'antelació, el calendari i la programació de les distintes sessions de formació.
- 🔗 Oferir cada any acadèmic un mínim de tres cursos convalidables per crèdits de lliure elecció.
- 🔗 Oferir resposta a les demandes d'informació bibliogràfica en un termini màxim d'entre 1 setmana i 15 dies, segons la complexitat.
- 🔗 Difondre totes les novetats i el conjunt de serveis i recursos de la Biblioteca Universitària a través de la pàgina web i d'altres mitjans.

Extensió bibliotecària:

- 🔗 Organitzar un mínim de quatre exposicions bibliogràfiques anuals amb les corresponents guies de lectura.
- 🔗 Atendre la totalitat de sol·licituds de visites, xarrades, estades i pràctiques sempre que es demanen d'acord amb el procediment establert.

Biblioteca digital i serveis virtuals:

- 🔗 Disposar d'una completa oferta de recursos electrònics de suport a l'aprenentatge, la docència i la investigació.
- 🔗 Actualitzar les guies i els manuals d'ús dels diferents recursos.
- 🔗 Garantir el manteniment i l'actualització dels UASumaris.
- 🔗 Per a avaluar el compliment de tots aquests compromisos, farem una enquesta anual de satisfacció d'usuari.

Indicadors

- Nombre de queixes/suggeriments resposos en un quadrimestre sobre el total de queixes/suggeriments.
- Nombre de volums de bibliografia recomanada respecte al nombre d'alumnes.

- Percentatge de documents aconseguits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 25 dies laborables.
- Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables.
- Nombre de reserves/any de sales de treball en grup i sales d'investigadors.
- Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses.
- Taxa d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les sales d'obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries.
- Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació (generals i per a nous alumnes).
- Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció i percentatge de places cobertes.
- Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el termini d'1 setmana.
- Total de recerques en revistes electròniques i bases de dades per personal investigador.
- Nombre de revistes-e a text complet i de llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents.
- Nombre de descàrregues d'articles de revistes-e a text complet i de llibres-e per personal investigador.
- Nombre de consultes fetes a UASumaris per mes.
- Nombre d'accessos a la web i al catàleg de la biblioteca.

- Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació.
- Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris.

Formes de col·laboració i participació

Podeu col·laborar per a ajudar-nos a millorar:

- A través de la bústia de suggeriments del web del nostre servei.
- Comunicant-nos les opinions i queixes per telèfon, per correu electrònic o ordinari, dirigides a les adreces que trobaràs en aquesta carta de serveis.
- Contestant les enquestes de satisfacció d'usuaris elaborades per la Biblioteca, on podràs expressar el grau de satisfacció amb els serveis arreglats en aquesta carta.

Horaris, adreça i telèfons

De dilluns a divendres, de 08.30 h a 21.00 h. Estaran tancades els dies festius aprovats en el calendari laboral.

La sala d'estudi de la Biblioteca de Filosofia i Lletres, ubicada a la primera planta de l'edifici de la Biblioteca General, està oberta 24 hores al dia, tots els dies de l'any, excepte els dies 24 i 31 de desembre.

Consulteu en la nostra web els horaris d'obertures extraordinàries, coincidint amb períodes d'exàmens, i dels períodes vacacionals d'estiu, Nadal i Setmana Santa; i també els horaris especials d'alguna biblioteca.