



INDICADORS

Carta de Serveis

2020



Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

ÍNDEX

- I1. Percentatge d'exemplars de bibliografia recomanada comprats anualment a petició del professorat.
- I2. Percentatge d'adquisicions disponibles en el termini establert.
- I3. Percentatge de renovacions de recursos electrònics fetes.
- I4. Percentatge de noves peticions tramitades.
- I5. Percentatge de documents disponibles per a préstec.
- I6. Percentatge de documents rebuts per préstec interbibliotecari en un termini inferior a 20 dies.
- I7. Percentatge de documents enviats en el termini establert.
- I8. Índex de satisfacció amb el servei (disponibilitat de llocs de lectura).
- I8. Índex de satisfacció amb el servei (pel que fa als horaris d'obertura).
- I8. Índex de satisfacció amb el servei.
- I9. Percentatge de consultes d'informació bibliogràfica complexa respostes en el termini establert.
- I10. Percentatge de titulacions de grau que incorporen els cursos de formació CID.
- I11. Nombre de sessions formatives generals i especialitzades oferides anualment.
- I12. Percentatge de perfils ORCID creats respecte del total del personal investigador de la UA assessorat per la unitat en aquesta matèria.
- I13. Percentatge de consultes resoltes en el termini establert
- I14. Nombre de sol·licituds d'indícis de qualitat resoltes per any.
- I15. Percentatge d'incidències respostes en el termini establert.
- I16. Percentatge de recursos electrònics accessibles en el termini establert.
- I17. Percentatge d'articles amb revisió d'experts inclosos en el RUA respecte del total d'articles amb revisió d'experts introduïts en Campus Virtual.
- I18. Percentatge de revistes i obres col·lectives editades per la UA i incloses en Dialnet respecte del total de les editades per la UA i introduïdes en el RUA.
- I19. Percentatge de notícies publicades en el termini establert.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

- I20. Mitjana d'entrades diàries.
- I21. Índex d'impacte de la BUA en les xarxes socials.
- I22. Tendència del nivell de fidelització (en Twitter).
- I22. Tendència del nivell de fidelització (en Facebook).
- I23. Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

I1. Percentatge d'exemplars de bibliografia recomanada comprats anualment a petició del professorat

Indicador per a avaluar si la Biblioteca actualitza periòdicament la bibliografia recomanada pel professorat.

El nombre total de còpies es redueix pràcticament a la meitat respecte del 2019 a causa dels mesos de confinament per la pandèmia (en els quals no es podia demanar ni rebre llibres), però sobretot a la reducció pressupostària (el pressupost de monografies va ser emprat per a afrontar el pagament de l'IVA dels recursos electrònics). De la mateixa manera, ha caigut el percentatge, que va ser d'un 98'3% el 2019.

Nombre total de còpies de BR pagades durant 2020	Nombre total de còpies de BR demanades en eixe mateix cycle fiscal	Percentatge
1.574	1.677	93,9%

I2. Percentatge d'adquisicions disponibles en el termini establert

Serveix per a analitzar si les noves adquisicions estan a la disposició del personal usuari en un termini màxim de 10 dies des de la recepció en la Unitat d'Adquisicions i Gestió de la Col·lecció a les biblioteques de centre o en la Mediateca.

Biblioteca / Unitat	Nombre total de noves adquisicions (còpies) ingressades per compra	Nombre de còpies de nova adquisició posades a la disposició del personal usuari en un termini màxim de 10 dies des de la recepció en la BUA	Percentatge de còpies de nova adquisició posades a la disposició del personal usuari en un termini màxim de 10 dies
Biblioteca de Ciències	180	105	58,3%
Biblioteca de Dret	1.776	1.557	87,7%
Biblioteca d'Econòmiques	652	446	68,4%
Biblioteca d'Educació	1.083	605	55,9%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	529	356	67,3%
Biblioteca de Geografia	114	60	52,7%
Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut	472	359	76,1%
Mediateca	153	152	99,3%
TOTAL	4.959	3.640	73,4%

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

Enguany ha descendit tant l'indicador (l'any 2019 el percentatge de còpies de nova adquisició posades a la disposició del personal usuari en un termini màxim de 10 dies va ser d'un 79'8%), com els valors absoluts. Sens dubte, es reflecteix la repercussió tant dels mesos de confinament domiciliari (durant els quals no es va poder treballar físicament amb els llibres) com la reducció pressupostària abans indicada.

I3. Percentatge de renovacions de recursos electrònics fetes

Es pretén garantir la renovació anual del 90% de les subscripcions a recursos electrònics. De les 122 subscripcions de recursos electrònics de l'any anterior, se n'han renovat 117.

Nombre de subscripcions de recursos electrònics renovades el 2020	Nombre de subscripcions de recursos electrònics del cycle fiscal anterior (2019)	Percentatge
117	122	95,9%

La renovació de subscripcions ha augmentat un 12,2% respecte de l'any anterior, i ha superat fins i tot el valor objectiu d'aquest indicador (renovar un 90% de les subscripcions).

I4. Percentatge de noves peticions tramitades

El compromís consisteix a garantir la subscripció anual del 90% de les noves peticions de recursos electrònics rebudes.

De les 8 noves peticions de compra de recursos electrònics rebudes el 2020, totes han sigut ateses, a les quals se n'afigen 2 més aprovades en la Comissió Central d'Usuàries i Usuaris.

Nombre de noves subscripcions de recursos electrònics fetes el 2020	Nombre de noves peticions de compra de recursos electrònics per a eixe cycle fiscal (2020)	Percentatge
10	8	125%

I5. Percentatge de documents disponibles per a préstec

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

La BUA es compromet a garantir que el 70% dels fons bibliogràfics estiguen disponibles per a préstec. Per a calcular aquest indicador, considerem que tots els documents d'accés electrònic són prestables, ja que estan accessibles.

Nombre total de còpies en Symphony	Nombre de còpies prestables en Symphony (que circulen)	Percentatge
1.273.875	1.176.393	92,3%

El valor d'aquest indicador se situa molt per damunt de l'objectiu marcat del 70% i ha pujat un 86,6% el 2019 fins a un 92,3% el 2020.

16. Percentatge de documents rebuts per préstec interbibliotecari en el termini establert

El compromís consisteix a garantir que el 75% de la documentació sol·licitada en préstec interbibliotecari es pose a la disposició del personal usuari en un termini màxim de 20 dies.

Com podem veure, l'objectiu s'ha aconseguit ja que es compleix el 87,1% dels casos, si bé ha descendit respecte del 2019, any en què es va situar en el 93'2%. No obstant això, cal tenir en compte que, encara que sempre s'ha acomplit de forma sobrada aquest objectiu, enguany s'ha vist afectat pels mesos de confinament domiciliari (durant els quals només es podien rebre documents en format electrònic) i per totes les condicions excepcionals relacionades amb la pandèmia.

Nombre total de sol·licituds de personal usuari rebudes	Nombre de sol·licituds de personal usuari ateses en un termini de 20 dies	Percentatge
4.311	3.753	87,1%

17. Percentatge de documents enviats en el termini establert

En aquest cas s'intenta garantir que el 75% de la documentació sol·licitada com a préstec interbibliotecari per biblioteques externes siga enviada en un termini de 7 dies. L'any 2020 s'ha aconseguit aquest objectiu en el 96,1% dels casos, de manera que se supera àmpliament l'objectiu previst inicialment i es millora el percentatge del 2019 (88,2%). No obstant això, cal esmentar que el nombre total de sol·licituds ha descendit un 47% i obeeix al descens registrat durant els mesos de confinament, període durant el qual només es podien enviar documents en format electrònic.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

Nombre total de sol·licituds de biblioteques externes rebudes	Nombre de sol·licituds de biblioteques externes ateses en un termini de 7 dies	Percentatge
2.026	1.946	96,1%

18. Índex de satisfacció amb el servei (disponibilitat de llocs de lectura)

A través de l'enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries s'avalua en quina mesura la BUA facilita a la comunitat universitària espais per a l'estudi individual o en grup. A causa de la pandèmia, la UTQ ha ajornat la realització de l'enquesta biennal de satisfacció de personal usuari, que en el cas de la BUA havia de dur-se a terme el 2020, de manera que ens remetem a les dades de l'última enquesta de satisfacció del 2018 en la qual es va aconseguir un valor de satisfacció amb el servei (relatiu a disponibilitat de llocs de lectura) de 5,4 sobre 7.

18. Índex de satisfacció amb el servei (pel que fa als horaris d'obertura)

Un altre aspecte que s'avalua en l'enquesta de satisfacció d'usuaris i usuàries és en quina mesura la Biblioteca facilita a la comunitat universitària horaris d'obertura habitual amplis i horaris extraordinaris en períodes d'exàmens. Tal com hem indicat en l'apartat anterior, a causa de la pandèmia, la UTQ ha ajornat la realització de l'enquesta biennal de satisfacció de personal usuari, que en el cas de la BUA havia de dur-se a terme el 2020, de manera que ens remetem a les dades de l'última enquesta de satisfacció del 2018, en la qual es va aconseguir un valor de satisfacció amb el servei quant als horaris d'obertura de 5,9 sobre 7.

18. Índex de satisfacció amb el servei

Pel que fa a la satisfacció global del personal usuari amb el Servei de Biblioteques, l'última puntuació obtinguda el 2018 en l'enquesta biennal de la UTQ va ser de 5,5 sobre 7 (es manté el valor obtingut el 2016), fet que ens situa per damunt del compromís que es fixa a obtenir un valor superior al 4 sobre 7.

Tal com hem indicat en els apartats anteriors, ens remetem a les dades de l'última enquesta de satisfacció del 2018, ja que, a causa de la pandèmia, la UTQ ha ajornat la realització de l'enquesta biennal de satisfacció de personal usuari, que en el cas de la BUA havia de dur-se a terme el 2020.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

I9. Percentatge de consultes d'informació bibliogràfica complexa respostes en el termini establert

Aquest indicador serveix per a comprovar si les consultes d'informació bibliogràfica complexa es responen en un termini màxim de 5 dies, tenint en compte que una cerca bibliogràfica complexa es defineix com aquella per a la qual el personal tècnic utilitza recursos especialitzats de la biblioteca i va precedida d'una entrevista en la qual s'estableix el tema de la cerca, paraules clau, etc. També s'elabora un informe de resultats que es lliura al personal usuari.

Aquest tipus de consultes són rebudes i gestionades en la Unitat PuntBIU i en cadascuna de les 7 biblioteques de centre de la Universitat d'Alacant.

Biblioteques / Unitats	Consultes bibliogràfiques complexes	Resoltes en menys de 5 dies
Ciències	52	34
Dret	139	139
Econòmiques	26	23
Educació	174	174
Filosofia i Lletres	22	16
Geografia	39	19
Politécnica i Ciències de la Salut	64	61
PuntBiu	34	34
Totals	550	500
Percentatge	90,9%	

Enguany, l'indicador ha baixat quasi 8 punts respecte del valor del 2019 (98,7%). S'adverteix igualment un descens aproximat d'un terç en el total de consultes complexes rebudes (encara que aquesta dada difereix entre les diferents biblioteques). Entenem que la variació respecte de l'any anterior tant en el nombre de consultes com en el termini de resolució d'aquestes obeeix a la variació en els fluxos de treball i als mesos de confinament per la pandèmia.

I10. Percentatge de titulacions de grau que incorporen els cursos de formació CID

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

En aquest indicador arrepleguem la impartició de cursos de competències informàtiques i informacionals en les diferents titulacions de grau de la Universitat. Aquests cursos s'imparteixen en tres nivells (bàsic, intermedi i avançat).

L'objectiu és que cobrisquen almenys el 70% de les titulacions de grau. Per a l'aplicació d'aquest indicador s'han tingut en compte només les dades del nivell intermedi.

Dels 49 graus que es van impartir en la UA el 2020 (UA en xifres curs 2019-2020), 38 han incorporat el nivell intermedi de les CID, la qual cosa representa un 77,6%. Aquestes dades no han variat respecte de l'any anterior i, per tant, l'indicador es manté constant.

Nombre total de graus de la UA (2020)	Nombre de graus que participen en les CID el 2020 (nivell intermedi)	Percentatge
49	38	77,6%

I11. Nombre de sessions formatives generals i especialitzades oferides anualment

Es comptabilitzen les sessions formatives oferides anualment en la pàgina web. El compromís consisteix a oferir un mínim de 10 sessions de formació generals i 50 d'especialitzades sobre els diferents recursos de la biblioteca universitària.

Com l'any 2019, enguany s'han oferit només 8 sessions generals, ja que la demanda del personal usuari es dirigeix cada vegada més a continguts especialitzats.

Biblioteques i punts de formació	Àrees temàtiques	Cursos		Observacions
		Generals	Especialitzats	
	Ciències		7	4 estils de redacció de bibliografies: ACS, APA, CSE, Vancouver 3 recursos electrònics especialitzats
	Dret		3	3 recursos electrònics especialitzats
Econòmiques	Econòmiques		1	1 estil de redacció de bibliografies: Harvard
	Ciències		4	4 recursos

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

	Socials			electrònics especialitzats
	Economia i Empresa		4	4 recursos electrònics especialitzats
Educació			2	2 recursos electrònics especialitzats
Filosofia i Lletres	Filosofia i Lletres		1	1 estil de redacció de bibliografies: MLA
	Llengua i Literatura		4	4 recursos electrònics especialitzats
	Humanitats		4	4 recursos electrònics especialitzats
Geografia			6	6 recursos electrònics especialitzats
Politàcnica	Ciències de la Salut		5	5 recursos electrònics especialitzats
	Tècniques		3	3 recursos electrònics especialitzats
Suport a la Investigació			5	5 suports a la investigació
PuntBiu		8	9	5 recursos electrònics multidisciplinaris 2 gestors de referències bibliogràfiques 2 estils de redacció de bibliografies: Chicago, NORMA ISO 690:2010
TOTALS		8	56	64

Cal tenir en compte que l'oferta de cursos pot haver variat al llarg de l'any. Alguns poden haver sigut oferits només durant alguns mesos, ja que, a causa de la crisi sanitària i als mesos de confinament, es va intentar oferir-ne el màxim nombre possible en línia, encara que en alguns casos el pas de curs presencial a curs en línia no va ser immediat ni es corresponia exactament amb l'oferta anterior (presencial).

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

I12. Percentatge de perfils ORCID creats respecte del total del personal investigador de la UA assessorat per la unitat en aquesta matèria

L'objectiu d'aquest indicador és crear el perfil ORCID de tot el personal investigador de la UA assessorat per la Unitat de Suport a la Investigació en aquesta matèria.

Nombre de PDI assessorat	Nombre de perfils ORCID creats	Percentatge
15	15	100%

I13. Percentatge de consultes resoltes en el termini establert

El compromís consisteix a resoldre el 50% de les consultes sobre assessorament en drets d'autor en el termini de 2 dies. Tal com es veu en la taula, s'han resolt el 100% en aquest termini, encara que les consultes són molt puntuals. El 2020 se'n van rebre només 12 consultes (4 més que l'any anterior).

Nombre de consultes rebudes sobre assessorament en drets d'autor	Nombre de consultes resoltes sobre assessorament de drets d'autor en el termini de 2 dies	Percentatge
12	12	100%

I14. Nombre de sol·licituds d'indicis de qualitat resoltes per any

La Unitat de Suport a la Investigació es compromet a atendre almenys 50 sol·licituds d'assessorament del personal investigador de la UA per a la localització d'indicis de qualitat de les publicacions (per a la convocatòria anual CNEAI).

El nombre de sol·licituds d'aquest tipus rebudes i resoltes el 2020 han sigut **127**, valor quasi idèntic al del 2019 (126).

I15. Percentatge d'incidències respostes en el termini establert

La BUA es compromet a atendre les incidències rebudes sobre l'accés als serveis i els recursos electrònics en un termini màxim de 2 dies.

Aquest any hi ha hagut a penes un lleuger descens en el nombre d'incidències rebudes (s'ha passat d'un total de 823 el 2019 a 802 el 2020), totes respostes en el termini establert, de manera que de nou s'acompleix l'objectiu al 100%.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

Nombre d'incidències sobre l'accés als serveis i recursos electrònics de la BUA rebudes	Nombre d'incidències sobre l'accés als serveis i recursos electrònics de la BUA respostes en el termini de 2 dies	Percentatge
802	802	100%

I16. Percentatge de recursos electrònics accessibles en el termini establert

Amb aquest indicador la BUA vol garantir que els recursos electrònics contractats estiguen disponibles per a la comunitat universitària en el termini d'un mes des de la confirmació per part de l'editor/a.

Com el 2019, l'objectiu s'ha acomplert un 99,9%. Cal remarcar l'increment significatiu en el nombre de recursos electrònics contractats, que ha passat de 270.668 el 2019 a 619.036 el 2020. El nombre de recursos electrònics contractats pràcticament s'ha triplicat, la qual cosa està motivada per la incorporació a la col·lecció electrònica de dos nous portals, EBook Central Academic Complete i ELibro Cátedra, que sumen 272.000 llibres electrònics més.

Nombre de recursos electrònics contractats	Nombre de recursos electrònics contractats accessibles en el termini d'un mes	Percentatge
619.036	619.076	99,9%

I17. Percentatge d'articles amb revisió d'experts inclosos en el RUA respecte del total d'articles amb revisió d'experts introduïts en Campus Virtual

La Biblioteca Universitària es compromet a introduir anualment en el RUA els articles amb revisió d'experts que el personal investigador de la UA inclou en el seu CV del Campus Virtual. La dada aportada correspon a 2019 (ja que la proporciona la universitat anualment el mes de juny). D'un total de 1.469 articles amb revisió d'experts inclosos pel personal investigador de la UA en el seu CV del Campus Virtual, 1.467 han sigut allotjats en el RUA. El percentatge aconseguit és d'un **99,9%** (respecte del 99,7% del 2019).

I18. Percentatge de revistes i obres col·lectives editades per la UA i incloses en Dialnet respecte del total de les editades per la UA i introduïdes en el RUA

La Biblioteca Universitària es compromet a incloure anualment en Dialnet les revistes i obres col·lectives editades per la UA que ingressen en el RUA. El 2020 s'hi han bolcat

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

57 de les 77 que ha editat la UA. Representa un notable descens respecte del 2019, any en què es va aconseguir un 100%.

Nombre de revistes i obres col·lectives editades per la UA bolcades en el RUA	Nombre de revistes i obres col·lectives editades per la UA bolcades en Dialnet	Percentatge
77	57	74%

I19. Percentatge de notícies publicades en el termini establert

L'objectiu consisteix a publicar en la pàgina web, en les xarxes socials o el blog les notícies generades per la BUA (i rebudes en la Unitat de Gestió de la Qualitat i la Comunicació) en el termini d'un dia des de la data indicada per a la difusió.

Nombre de notícies rebudes generades per la BUA	Nombre de notícies publicades en el termini d'un dia des de la data d'entrada en la UGQC	Percentatge
139	138	99,3%

I20. Mitjana d'entrades diàries

Es tracta d'un objectiu de la Unitat de Gestió de la Qualitat i la Comunicació per a assegurar la difusió dels recursos i els serveis de la Biblioteca Universitària: publicar en la pàgina web o en les xarxes socials una mitjana de 2 entrades diàries relacionades amb els recursos o els serveis de la BUA.

L'indicador es calcula per a cada mes i a partir de la dada mensual s'extrau la mitjana anual, que llança el 2020 un valor de 3,4, que compleix l'objectiu.

I21. Índex d'impacte de la BUA en les xarxes socials

Aquest indicador servia per a mesurar els nivells d'impacte de la BUA en les xarxes socials partint del valor aportat per l'índex Klout per a Facebook i Twitter, Youtube i Instagram. Com ja va ocórrer el 2019, i a causa de la desaparició de l'índex Klout, ja no es pot calcular aquest indicador.

I22. Tendència del nivell de fidelització (en Twitter)

Aquest indicador mesura els nivells de fidelització de la BUA en Twitter.

Indicadors de la Carta de serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2020

Al gener del 2020 els seguidors i les seguidores eren 3.122, i al gener del 2021 es va aconseguir la xifra de 3.389.

I22. Tendència del nivell de fidelització (en Facebook)

Aquest indicador mesura els nivells de fidelització de la BUA en Facebook.

Al gener del 2020 la pàgina de la biblioteca havia rebut 5.831 M'agrada, que van arribar a 6.635 al gener del 2021.

I23. Percentatge de queixes i suggeriments respostos en el termini establert

La Biblioteca Universitària posa a la disposició del personal usuari formularis de queixes i suggeriments i es compromet a respondre en un termini màxim de 3 dies.

D'un total de 119 queixes i suggeriments rebuts, n'hem contestat 102 en un termini màxim de 3 dies. No se n'han pogut contestar 7 per no disposar de les dades personals per a fer-ho (o bé perquè la persona no ha requerit cap resposta), encara que les considerem gestionades dins del termini establert.

El nombre de queixes rebudes s'ha duplicat respecte de l'any anterior (hem passat de 54 el 2019 a 119 el 2020), i en són els principals motius els canvis d'horari de les biblioteques i l'accés al nou catàleg.

Nombre de queixes i suggeriments rebuts	Nombre de queixes i suggeriments respostos en el termini de 3 dies	Percentatge
119	109	91,6%