



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Biblioteca Universitaria (SIBID)

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS 2009

Biblioteq **U** **A** litat
Bibliote **C** **A** lidad

1. Porcentaje de quejas/sugerencias respondidas en un cuatrimestre sobre el total de quejas/sugerencias.

El objetivo de este indicador es evaluar si la biblioteca atiende las quejas/sugerencias planteadas por los usuarios. El período de recogida de datos corresponde a los meses de Septiembre a Diciembre.

Un número elevado indica atención a las opiniones expresadas por los usuarios.

	<i>Quejas y sugerencias recibidas</i>	<i>Quejas y sugerencias contestadas</i>	<i>Porcentaje</i>
Dirección	71	61	85,91%*
Biblioteca de Económicas	7	7	100%
Biblioteca de Ciencias	0	0	100%
Biblioteca de Derecho	3	3	100%
Biblioteca POE	2	2	100%
Biblioteca de Educación	4	4	100%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	12	12	100%
Biblioteca de Geografía	1	1	100%
PuntBiu	2	2	100%
Recursos electrónicos	10	10	100%
TOTAL	112	102	91,07%

* Las quejas y sugerencias no contestadas presentan dos casuísticas: el usuario no aporta dirección de contestación o la sugerencia no requiere contestación.

2. Número de volúmenes de Bibliografía recomendada respecto al número de alumnos.

Con este valor se evalúa la disponibilidad de la bibliografía recomendada por los profesores en las distintas asignaturas. El dato indica el número de volúmenes disponible por cada alumno.

<i>Nº de alumnos</i>	<i>Nº de volúmenes</i>	<i>Volúmenes por alumno</i>
26.161	83.556	3,19

3. Porcentaje de documentos conseguidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 25 días laborables.

El objetivo de este indicador es evaluar si la biblioteca proporciona a sus usuarios un servicio eficaz y eficiente de préstamo interbibliotecario y cumple con el compromiso establecido en la Carta de Servicios de obtener el 70% de la información solicitada por los usuarios en un plazo máximo de 25 días laborables.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	4.961	4.017	80,97

4. Porcentaje de documentos servidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables

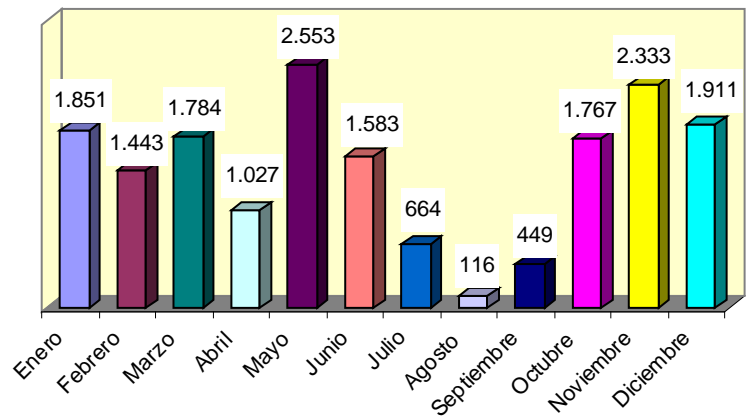
Este indicador evalúa si la biblioteca atiende de forma eficaz y eficiente las solicitudes de préstamo interbibliotecario recibidas de otras bibliotecas y cumple con el compromiso de la Carta de Servicios de enviar el 70% de la documentación solicitada en un plazo de 7 días laborables.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 7 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. recibidas de otras bibliotecas universitarias	3.537	2.677	75,68

5. Número de reservas/año de las salas de trabajo en grupo y salas de investigadores.

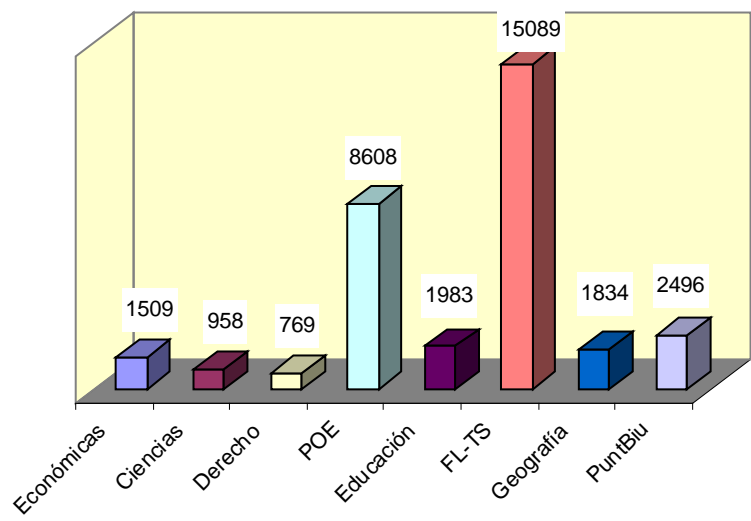
Su objetivo es evaluar la demanda por parte de los usuarios de las salas de trabajo en grupo. Los datos recogidos corresponden a la Bibliotecas de Filosofía y Letras y Trabajo Social y a la Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería, que ofrecen este servicio.

El número total de reservas realizadas durante el año 2009 ha sido de **17.841**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses.



6. Número de consultas direccionales y puntuales atendidas.

Su objetivo es evaluar la demanda por parte de los usuarios de solicitudes de información direccional y puntual. Se aplicara a PuntBiu, todas las Bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto. Durante al año 2009 se han atendido **33.246** consultas. En la gráfica aparece el desglose por biblioteca/punto de servicio.



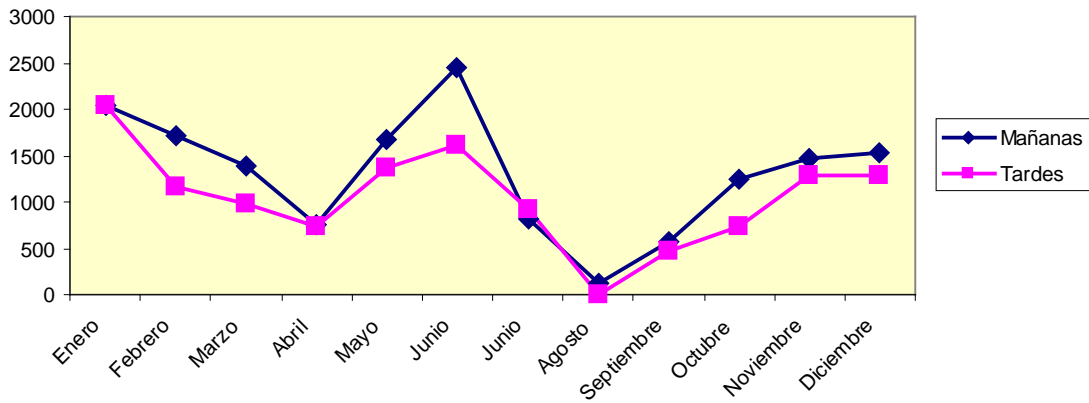
7. Tasas de ocupación de las salas de estudio de las bibliotecas, de las Salas de apertura 24 horas y de las salas con aperturas extraordinarias.

Este indicador evalúa la tasa total de ocupación de puestos de lectura, estimando la proporción de asientos ocupados en un momento determinado. Se ha aplicado a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.

En relación a las salas de estudio se muestra la tasa de ocupación de cada una de las bibliotecas y la ocupación media de las mismas por meses.

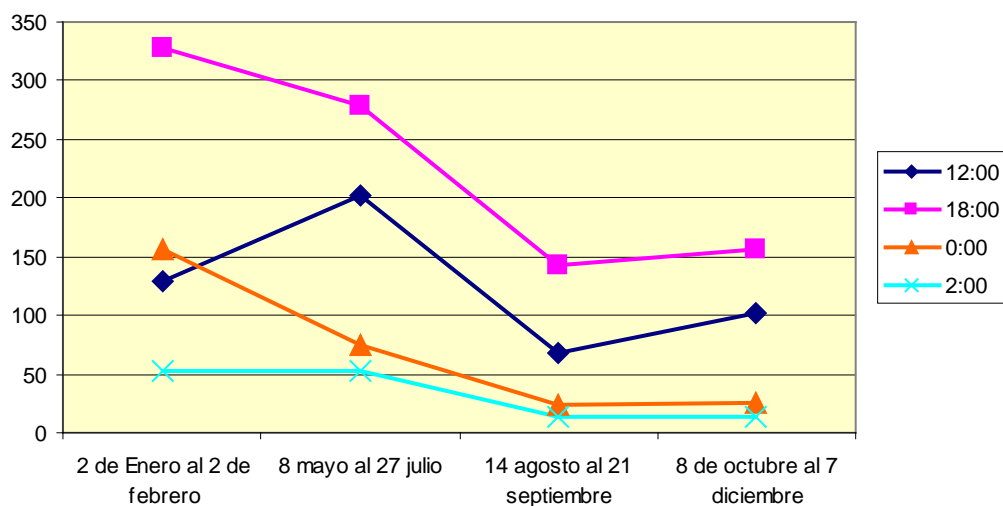
Tasa de ocupación de salas de estudio			
	Horario de mañana	Horario de tarde	Total
Biblioteca de Económicas	59,75%	40,81%	50,28%
Biblioteca de Ciencias	41,21%	34,17%	37,70%
Biblioteca de Derecho	39,81%	36,59%	38,20%
Biblioteca POE	79,76%	68,15%	73,95%
Biblioteca de Educación	44,83%	24,25%	34,54%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	35,25%	32,23%	33,74%
Biblioteca de Geografía	54,68%	39,85%	47,26%
TOTAL	43,42%	37%	40,21%

Ocupación media de la sala de estudio por meses



La tasa de ocupación de la sala de estudio 24 horas ha sido de un **6,93%**

La tasa de ocupación de las salas de estudio durante los períodos de apertura extraordinaria, este año, ha alcanzado un **20,68%**, experimentando un incremento respecto al período anterior que había sido de un 14,34%. En la siguiente gráfica se muestra la ocupación en los distintos períodos de apertura así como en las distintas franjas horarias.



8. Número de alumnos que han asistido a los cursos de formación (generales y para nuevos alumnos)

Este indicador recoge el número total de alumnos que han asistido a las sesiones formativas programadas de tipo general y dirigidas a los nuevos alumnos, ofertadas desde las Bibliotecas de Centro y PuntBiu.

El número total de asistentes ha sido de **3.843**

9. Número de cursos de créditos de libre elección realizados y porcentaje de plazas cubiertas

Este indicador refleja la demanda de cursos de libre elección por parte de los usuarios. En el año 2009 se ofertaron 2 cursos con un total de 40 plazas, de las que se cubrieron 20.

Nº de cursos ofertados	Nº de plazas ofertadas	Nº de plazas cubiertas	Porcentaje
2	40	20	50%

10. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica atendidas en el plazo de 1 semana

El objetivo es evaluar en qué medida el servicio de información bibliográfica es eficaz, en cuanto a rapidez. Se aplica a PUNTBUI, a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto. Un valor alto se considera bueno ya que implica una respuesta rápida

	Nº total de solicitudes	Nº solicitudes atendidas en 1 semana	Porcentaje
Biblioteca de Económicas	91	91	100%
Biblioteca de Ciencias	33	33	100%
Biblioteca de Derecho	77	77	100%
Biblioteca POE	24	24	100%
Biblioteca de Educación	130	127	97'7%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	58	45	77'6%
Biblioteca de Geografía	92	92	100%
PuntBiu	141	134	95%
TOTAL	646	623	96'43%

11. Total de búsquedas en revistas-e y bases de datos por personal investigador

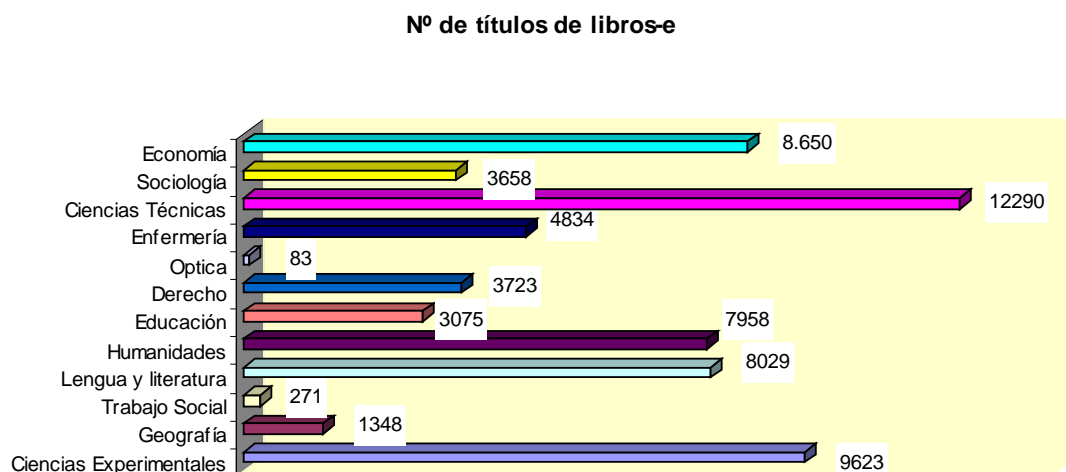
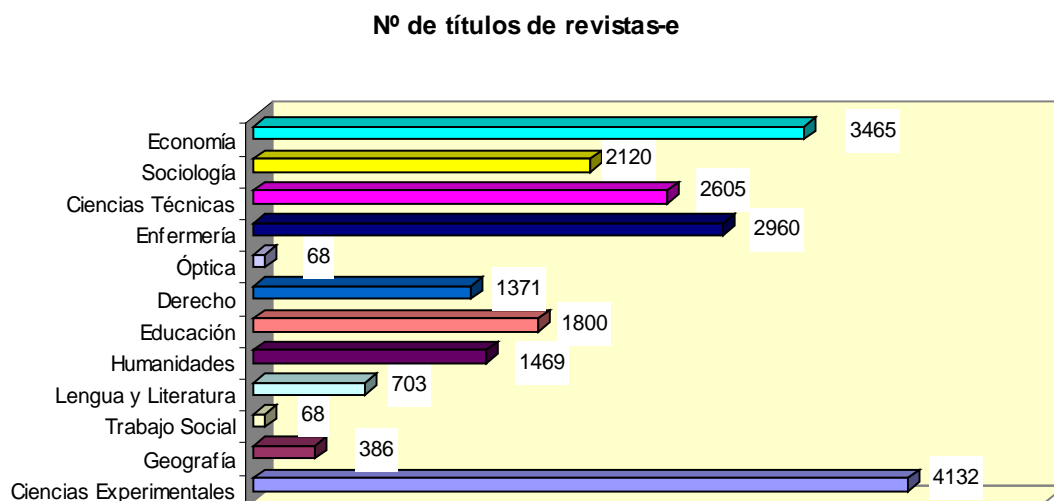
Con este objetivo se evalúa el uso de las bases de datos y de las revistas electrónicas en relación con el número de investigadores. Se aplica al conjunto de recursos electrónicos. El número de investigadores ha sido de **2.319**.

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por investigador
Revistas-e	70.136	30,24
Bases de datos	280.718	121

12. Número de revistas electrónicas a texto completo y de libros-e en relación con las áreas temáticas existentes.

Su objetivo es evaluar la disponibilidad de revistas-e y libros-e en relación con las áreas temáticas existentes. Un valor elevado se considera bueno ya que indica una amplia oferta de recursos electrónicos.

Para aplicar el indicador se han establecido las áreas temáticas de la siguiente gráfica



13. Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador.

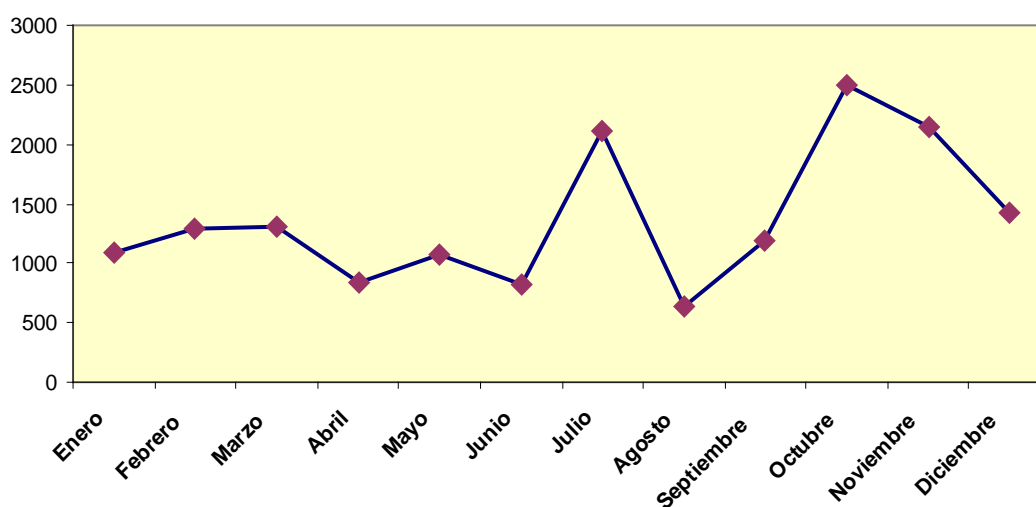
Este indicador evalúa el uso y obtención de documentos a texto completo de las revistas y libros electrónicos disponibles por parte del personal investigador. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

En el año 2009 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a **2.319**

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por investigador
Revistas-e	226.829	97,8
Libros-e	10.105	4,3

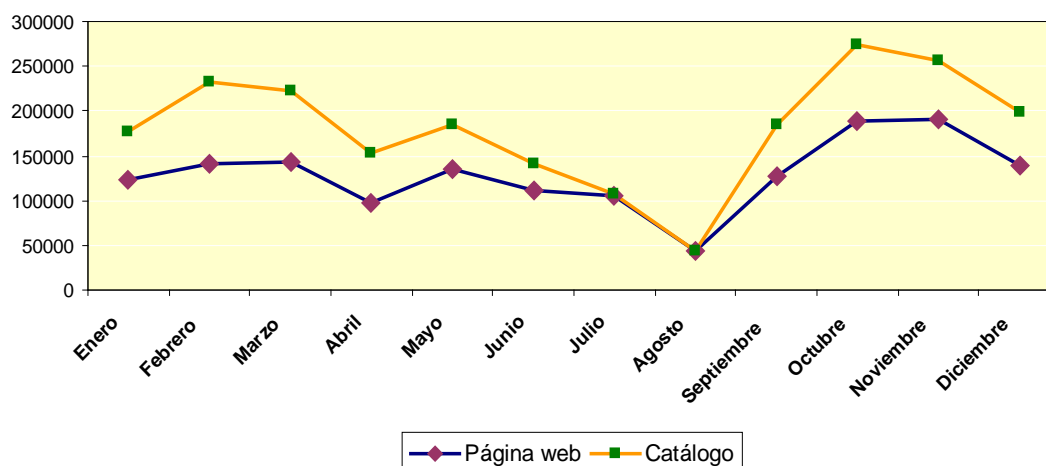
14. Número de consultas realizadas a UASumaríos por mes

Este indicador permite identificar el uso de la base de datos de sumarios de las publicaciones periódicas suscritas por la biblioteca por parte de los usuarios. Durante el año 2009 se han realizado un total de **16.420** consultas



15. Número de accesos a la página Web y al catálogo de la biblioteca

Con este indicador analiza el número total de accesos a la página web y al catálogo, para identificar el índice de uso de estos servicios. Se han realizado un total de **1.546.620** accesos a la página web y **2.175.762** consultas al catálogo bibliográfico.



16. Porcentaje de peticiones de información solicitadas electrónicamente respecto del total de peticiones de información.

El objetivo de este indicador es conocer el grado de utilización de las herramientas informáticas para la comunicación con la biblioteca para satisfacer las demandas de información. Para su aplicación se han contabilizado todas las solicitudes de información, tanto sencillas como complejas.

	Nº total de solicitudes	Nº solicitudes electrónicas	Porcentaje
Biblioteca de Económicas	1.604	7	0,44%
Biblioteca de Ciencias	168	21	12,50%
Biblioteca de Derecho	1.031	36	3,49%
Biblioteca POE	3.902	147	3,77%
Biblioteca de Educación	1.072	47	4,38%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	4.049	219	5,41%
Biblioteca de Geografía	656	59	8,99%
PuntBiu	457	229	50,11%
TOTAL	12.939	765	5,91%

17. Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios.

El objetivo de este indicador es proporcionar un dato que cuantifique la percepción que tiene el usuario sobre la cobertura y eficacia de los servicios de la biblioteca en su conjunto o con cada uno de ellos por separado.

Los datos que se proporcionan corresponden a la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en el mes de mayo de 2009. El resultado de la encuesta ha otorgado una valoración de **5'36** sobre 7 como promedio global de todos los apartados.

Valoración global de la biblioteca	Promedio
PAS	5,53
PDI	5,67
Alumnado	4,96