

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria
Año 2010



INDICADORES / INDICADORS
CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS
2010



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

INDICE

1. Porcentaje de quejas/sugerencias respondidas en un cuatrimestre sobre el total de quejas/sugerencias
2. Número de volúmenes de Bibliografía recomendada respecto al número de alumnos
3. Porcentaje de documentos conseguidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 25 días laborables
4. Porcentaje de documentos servidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables
5. Número de reservas/año de las salas de trabajo en grupo y salas de investigadores
6. Número de consultas direccionales y puntuales atendidas
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
8. Número de alumnos que han asistido a los cursos de formación (generales y para nuevos alumnos)
9. Número de cursos de créditos de libre elección realizados y porcentaje de plazas cubiertas
10. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica atendidas en el plazo de 1 semana
11. Total de búsquedas en revistas-e y bases de datos por personal investigador
12. Número de revistas electrónicas a texto completo y de libros-e en relación con las áreas temáticas existentes
13. Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador
14. Número de consultas realizadas a UASumarios por mes
15. Número de accesos a la página Web y al catálogo de la biblioteca
16. Porcentaje de peticiones de información solicitadas electrónicamente respecto del total de peticiones de información
17. Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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	21	20	95'2%
Biblioteca de Económicas	0	0	
Biblioteca de Ciencias	0	0	
Biblioteca de Derecho	0	0	
Biblioteca POE	2	2	100%
Biblioteca de Educación	10	10	100%
Biblioteca de Filosofía y Letras	10	8	80%
Biblioteca de Geografía	2	2	100%
PuntBiu	1	1	100%
Recursos electrónicos	111	111	100%
TOTAL	157	154	98'1%

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

Este indicador evalúa el nº de volúmenes a disposición de los alumnos, de las obras recomendadas por el profesor en cada una de sus asignaturas.

<i>Nº de alumnos</i>	<i>Nº de volúmenes</i>	<i>Volúmenes por alumno</i>
28.025	89.349	3'19

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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

Este indicador evalúa si la biblioteca ofrece un servicio eficaz y eficiente de préstamo interbibliotecario, estimando que en el plazo máximo de 20 días laborables se debería suministrar al menos un 70% de la información solicitada por los usuarios.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	4.930	4.024	81,62%

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.

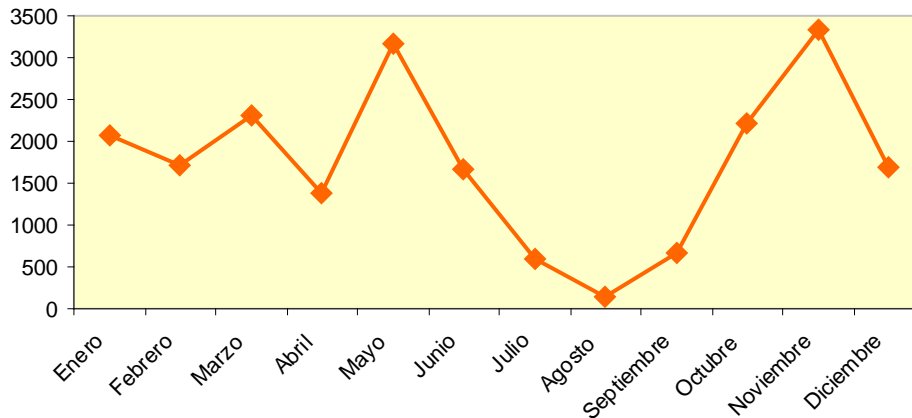
	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 7 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. recibidas de otras bibliotecas universitarias	3.446	2.793	81'05%

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 en las bibliotecas que disponen de este servicio (la Biblioteca de Filosofía y Letras y la Biblioteca Politécnica y Enfermería).

El número de salas de trabajo en grupo es de 13 y el número total de reservas realizadas durante el año 2010 ha sido de **20.974**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses.

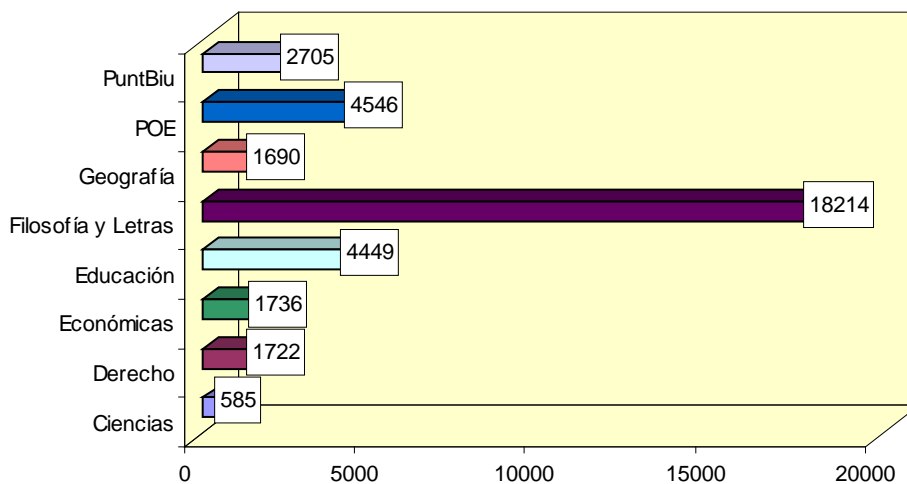
Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010



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. Este indicador se aplica a PuntBiu y a todas las Bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.

Durante al año 2010 se han atendido **35.647** 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

Con este indicador se 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.

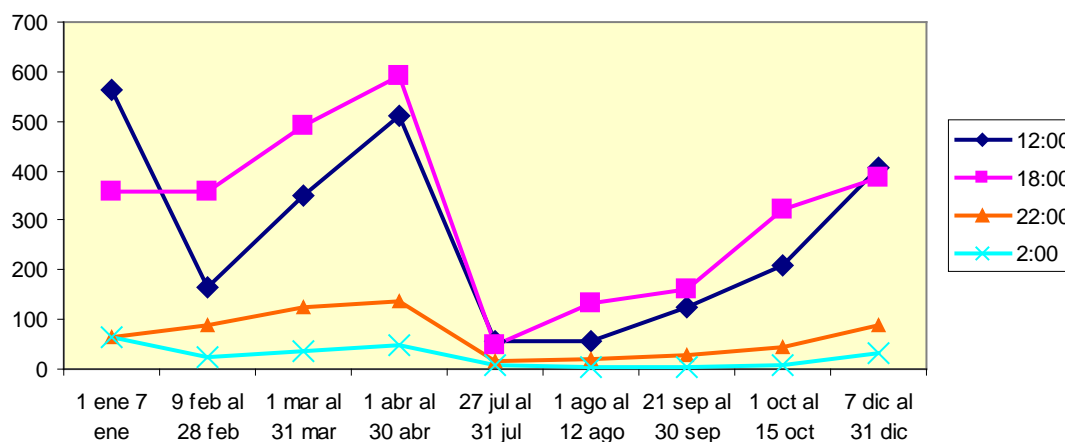
Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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 Ciencias	45'77%	35'58%	40'67
Biblioteca de Derecho	44'06%	45%	44'5%
Biblioteca de Económicas	44'46%	33'17%	36'83
Biblioteca de Educación	35%	33%	34%
Biblioteca de Filosofía y Letras	50'9%	42'3%	46'6%
Biblioteca de Geografía	63'8%	45%	54'3%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	67'9%	58'8%	63'4%
TOTAL	50'45%	42'86%	46'67%

La tasa de ocupación de la sala de estudio 24 horas ha sido de **21'32 %** de puestos ocupados. En la siguiente gráfica se recoge la ocupación media en los períodos de este servicio que no coinciden con las aperturas extraordinarias y en distintas franjas horarias

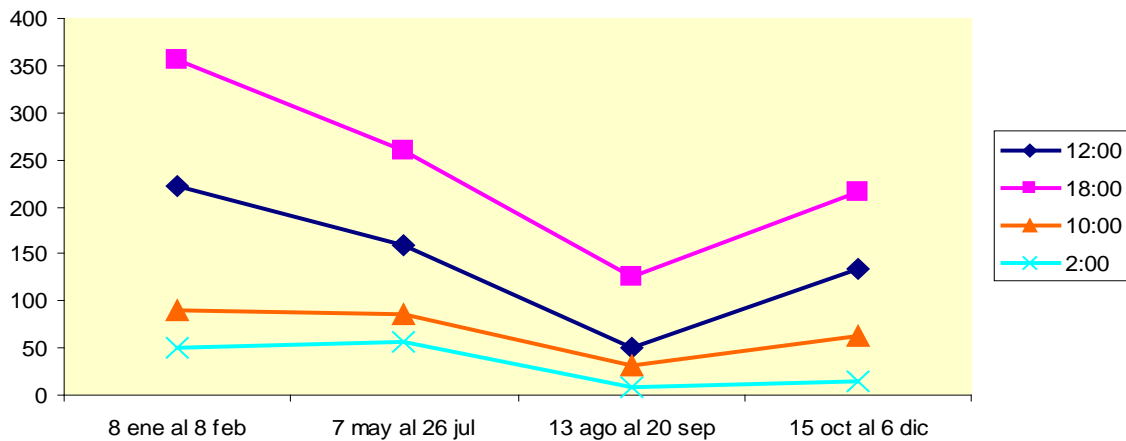
Ocupación media de la Sala 24 horas



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

La tasa de ocupación de las salas de estudio durante los períodos de apertura extraordinaria, este año, ha alcanzado un 7,51%, con porcentajes muy diferentes dependiendo del período de apertura y de la franja horaria, como se puede observar en la siguiente gráfica

Ocupación media apertura extraordinaria



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

Con este indicador se pretende valorar 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 **3.480**

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

Este indicador refleja la oferta de cursos de libre elección ofertados a los usuarios y la demanda existente.

En el año 2010 se ofertaron 2 cursos con un total de 40 plazas, de las que se cubrieron 12.

Nº de cursos ofertados	Nº de plazas ofertadas	Nº de plazas cubiertas	Porcentaje
2	40	12	30%

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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. En este indicador se evalúa únicamente las solicitudes de información bibliográfica completa que requiere la utilización de diversas herramientas.

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

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº solicitudes atendidas en 1 semana</i>	<i>Porcentaje</i>
Biblioteca de Ciencias	20	20	100%
Biblioteca de Derecho	102	102	100%
Biblioteca de Económicas	97	97	100%
Biblioteca de Educación	74	26	35'13%
Biblioteca de Filosofía y Letras	82	75	91'46%
Biblioteca de Geografía	83	83	100%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	18	18	100%
PuntBiu	194	189	97'42%
TOTAL	670	610	91'04%

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 **2.414**

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por investigador
Revistas-e	56.808	23'53
Bases de datos	255.212	105'42

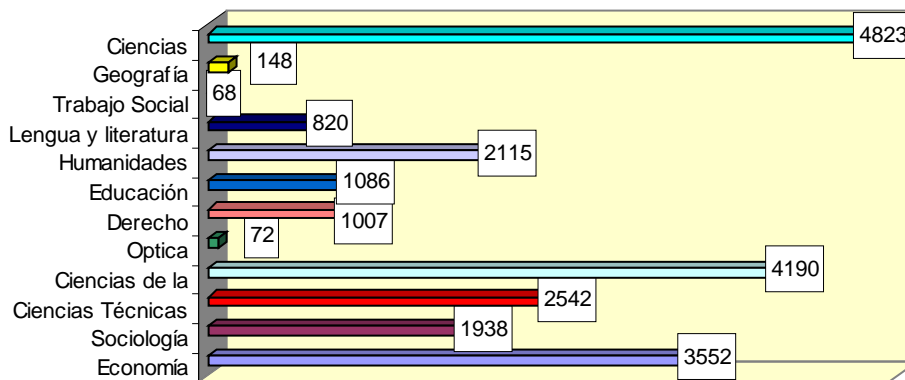
Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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

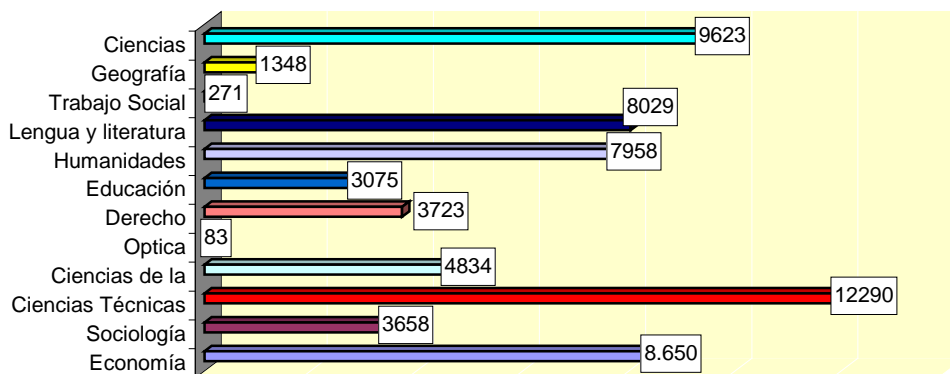
Su objetivo es evaluar la disponibilidad de revistas-e y libros-e en relación con las áreas temáticas existentes. Un valor elevado se considera bueno ya que indica una amplia oferta de recursos electrónicos.

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

Revistas-e por área temática



Libros-e por área temática



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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 2010 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a **2.414**

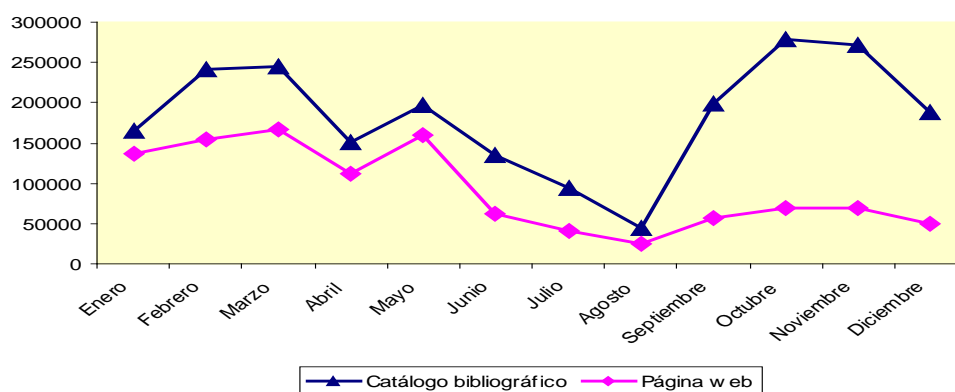
	Nº de descargas	Nº de descargas por investigador
Revistas-e	225.253	93'31
Libros-e	5.664	2'35

14. Número de consultas realizadas a UASumarios 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 2010 se han realizado un total de **3.656** accesos, siendo imposible estimar el número de consultas realizadas.

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 **1.102.787** accesos a la página web y **2.209.006** consultas al catálogo bibliográfico. En el siguiente gráfico se recoge la evolución de los accesos a lo largo del año.



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria Año 2010

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.

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº solicitudes electrónicas</i>	<i>Porcentaje</i>
Biblioteca de Ciencias	137	4	2,91%
Biblioteca de Derecho	1.281	16	1'25%
Biblioteca de Económicas	1.410	18	1'27%
Biblioteca de Educación	1.083	24	2'22%
Biblioteca de Filosofía y Letras	3.595	161	4'48%
Biblioteca de Geografía	582	77	13'23%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	4.345	195	4'49%
PuntBiu	542	245	45'20%
TOTAL	12.975	740	5'70%

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.

Dado que, durante el año 2010 no se ha efectuado encuesta, 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