

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària
Any 2010



INDICADORES / INDICADORS
CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2010



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

INDICE

1. Percentatge de queixes/suggeriments respostes en un quadrimestre sobre el total de queixes/suggeriments
2. Nombre de volums de Bibliografia recomanada respecte al nombre de alumnes
3. Percentatge de documents aconseguits per préstec interbibliotecari en un Termini màxim de 25 dies laborables
4. Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un Termini màxim de 7 dies laborables
5. Nombre de reserves/any de les sales de treball en grup i sales d'investigadors
6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses
7. Taxes d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les Sales d'obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries
8. Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació (generals i per a nous alumnes)
9. Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció realitzats i percentatge de places cobertes
10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el Termini de 1 setmana
11. Total de busques en revistes-e i bases de dades per personal investigador
12. Nombre de revistes electròniques a text complet i de llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents
13. Nombre de descàrregues d'articles de revistes-e a text complet i de llibres-e per personal investigador
14. Nombre de consultes realitzades a UASumaris per mes
15. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca
16. Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació
17. Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

1. Percentatge de queixes/suggeriments respostes en un quadrimestre sobre el total de queixes/suggeriments

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca atén les queixes/suggeriments plantejades pels usuaris. El període d'arreglada de dades correspon als mesos de Setembre a Desembre.

Un nombre elevat indica atenció a les opinions expressades pels usuaris.

	<i>Queixes i suggeriments rebudes</i>	<i>Queixes i suggeriments contestades</i>	<i>Percentatge</i>
Direcció	21	20	95'2%
Biblioteca de Econòmiques	0	0	
Biblioteca de Ciències	0	0	
Biblioteca de Dret	0	0	
Biblioteca POE	2	2	100%
Biblioteca de Educació	10	10	100%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	10	8	80%
Biblioteca de Geografia	2	2	100%
PuntBiu	1	1	100%
Recursos electrònics	111	111	100%
TOTAL	157	154	98'1%

2. Nombre de volums de Bibliografia recomanada respecte al nombre d'alumnes

Aquest indicador avalua el núm. de volums a disposició dels alumnes, de les obres recomanades pel professor en cada una de les seues assignatures.

<i>Nre. d'alumnes</i>	<i>Nre. de volums</i>	<i>Volums per alumne</i>
28.025	89.349	3'19

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

3. Percentatge de documents aconseguits per préstec interbibliotecari en un Termini màxim de 25 dies laborables

Aquest indicador avalua si la biblioteca ofereix un servei eficaç i eficient de préstec interbibliotecari, estimant que en el termini màxim de 20 dies laborables s'hauria de subministrar almenys un 70% de la informació sol·licitada pels usuaris.

	Nre. total de sol·licituds	Nre. ateses en 25 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària	4.930	4.024	81,62%

4. Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un Termini màxim de 7 dies laborables

Aquest indicador avalua si la biblioteca atén de forma eficaç i eficient les sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques i compleix amb el compromís de la Carta de Serveis d'enviar el 70% de la documentació sol·licitada en un termini de 7 dies laborables.

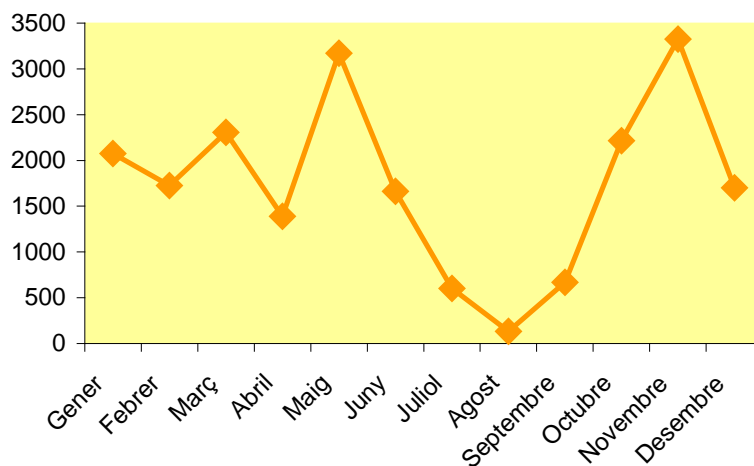
	Nre. total de sol·licituds	Nre. ateses en 7 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. rebudes d'altres biblioteques universitàries	3.446	2.793	81'05%

5. Nombre de reserves/any de les sales de treball en grup i sales d'investigadors

El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en Grup en les biblioteques que disposen d'aquest servei (la Biblioteca de Filosofia i Lletres i la Biblioteca Politècnica i Infermeria).

El nombre de sales de treball en grup és de 13 i el nombre total de reserves realitzades durant l'any 2010 ha sigut de **20.974**. En la següent gràfica s'arregla la distribució per mesos.

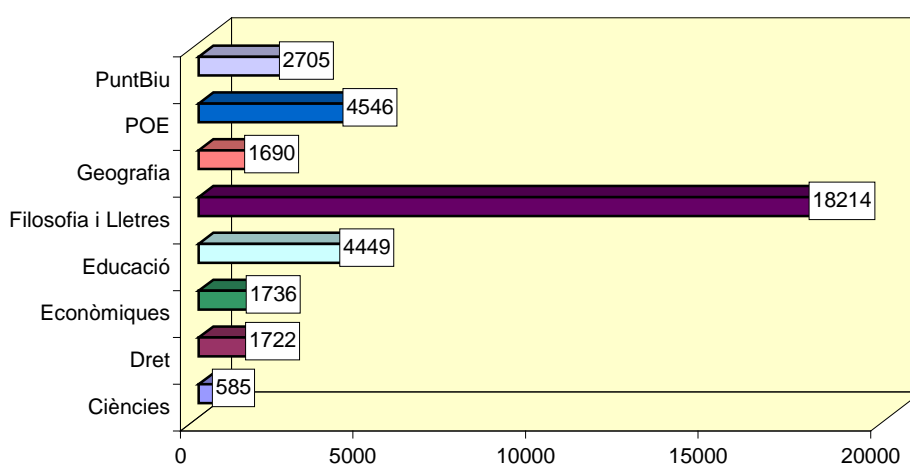
Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010



6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses

El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de sol·licituds d'informació direccional i puntual. Aquest indicador s'aplica a PuntBiu i a totes les Biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

Durant a l'any 2010 s'han atés **35.647** consultes. En la gràfica apareix el desglossament per biblioteca/punt de servei.



7. Taxes d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les sales de obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries

Amb aquest indicador s'avalua la taxa total d'ocupació de llocs de lectura, estimant la proporció de seients ocupats en un moment determinat. S'ha aplicat a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

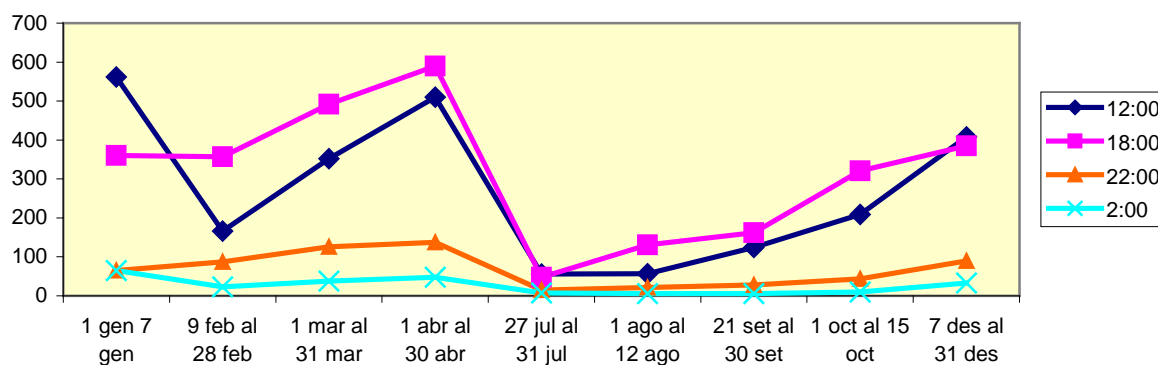
Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

En relació a les sales d'estudi es mostra la taxa d'ocupació de cada una de les biblioteques i l'ocupació mitjana de les mateixes per mesos.

Tasa d'ocupació de sales d'estudi			
	Horari de matí	Horari de vesprada	Total
Biblioteca de Ciències	45'77%	35'58%	40'67
Biblioteca de Dret	44'06%	45%	44'5%
Biblioteca de Econòmiques	44'46%	33'17%	36'83
Biblioteca de Educació	35%	33%	34%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	50'9%	42'3%	46'6%
Biblioteca de Geografia	63'8%	45%	54'3%
Biblioteca Politècnica i Enfermeria	67'9%	58'8%	63'4%
TOTAL	50'45%	42'86%	46'67%

La taxa d'ocupació de la sala d'estudi 24 hores ha sigut de **21'32** % de llocs ocupats. En la següent gràfica s'arreglega l'ocupació mitjana en els períodes d'aquest servei que no coincideixen amb les obertures extraordinàries i en distintes franges horàries

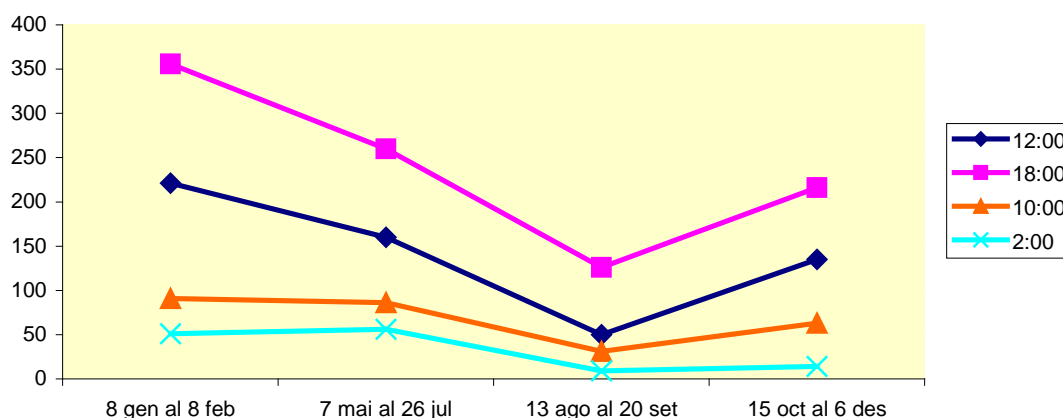
Ocupació mitjana de la Sala 24 hores



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

La taxa d'ocupació de les sales d'estudi durant els períodes d'obertura **extraordinària**, enguany, ha aconseguit un **7,51%**, amb percentatges molt diferents depenent del període d'obertura i de la franja horari, com es pot observar en la següent gràfica

Ocupació mitjana obertura extraordinària



8. Nombre d'alumnes que han assistit als curs de formació (generals i per a nous alumnes)

Amb aquest indicador es pretén valorar el nombre total d'alumnes que han assistit a les sessions formatives programades de tipus general i dirigides als nous alumnes, oferides des de les Biblioteques de Centre i PuntBiu.

El nombre total d'assistents ha sigut de **3.480**

9. Nombre de curs de crèdits de lliure elecció realitzats i percentatge de places cobertes

Aquest indicador reflecteix l'oferta de cursos de lliure elecció oferits als usuaris i la demanda existent.

L'any 2010 es van oferir 2 cursos amb un total de 40 places, de les que es van cobrir 12.

Nre. de cursos ofertats	Nre. de places ofertades	Nre. de places cobertes	Percentatge
2	40	12	30%

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el Termini de 1 setmana

L'objectiu és avaluar en quina mesura el servei d'informació bibliogràfica és eficaç, quant a rapidesa. En aquest indicador s'avalua únicament les sol·licituds d'informació bibliogràfica completa que requereix la utilització de diverses ferramentes.

S'aplica a PUNTBUI, a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt. Un valor alt es considera bo ja que implica una resposta ràpida

	<i>Nre. total de sol·licituds</i>	<i>Nre. sol·licituds ateses en 1 setmana</i>	<i>Percentatge</i>
Biblioteca de Ciències	20	20	100%
Biblioteca de Dret	102	102	100%
Biblioteca de Econòmiques	97	97	100%
Biblioteca de Educació	74	26	35'13%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	82	75	91'46%
Biblioteca de Geografia	83	83	100%
Biblioteca Politècnica i Enfermeria	18	18	100%
PuntBiu	194	189	97'42%
TOTAL	670	610	91'04%

11. Total de busques en revistes-e i bases de dades per personal investigador

Amb aquest objectiu s'avalua l'ús de les bases de dades i de les revistes electròniques en relació amb el nombre d'investigadors. S'aplica al conjunt de recursos electrònics.

El nombre d'investigadors ha sigut de **2.414**

	Nre. de busques	Nre. de busques per investigador
Revistes-e	56.808	23'53
Bases de dades	255.212	105'42

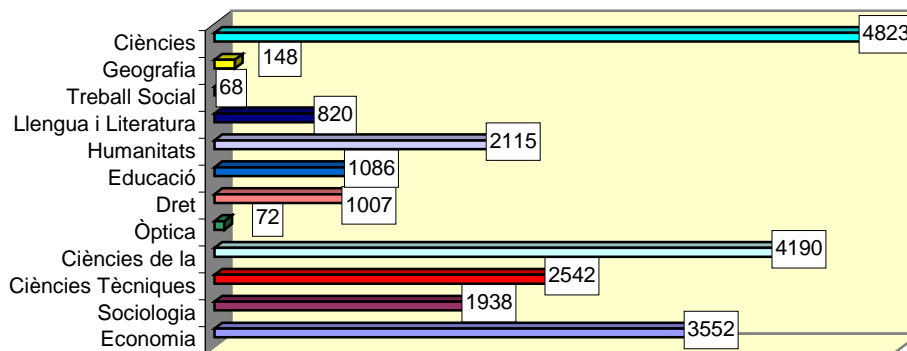
Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

12. Nombre de revistes electròniques a text complet i de llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents

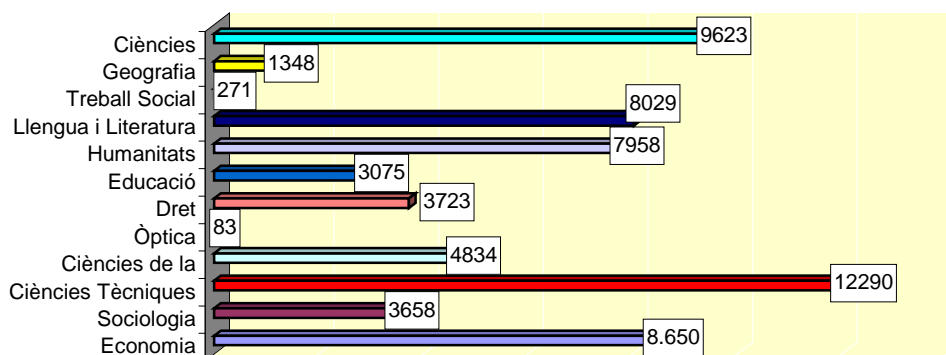
El seu objectiu és avaluar la disponibilitat de revistara i allibere's-e en relació amb les àrees temàtiques existents. Un valor elevat es considera bo ja que indica una àmplia oferta de recursos electrònics.

Per a aplicar l'indicador s'han establert les àrees temàtiques de la següent gràfica

Revistes-e per àrea temàtica



Llibres-e per àrea temàtica



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

13. Nombre de descàrregues d'articles de revistes-e a text complet i de llibres-e per personal investigador

Aquest indicador avalua l'ús i obtenció de documents a text complet de les revistes i llibres electrònics disponibles per part del personal investigador. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

L'any 2010 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a **2.414**

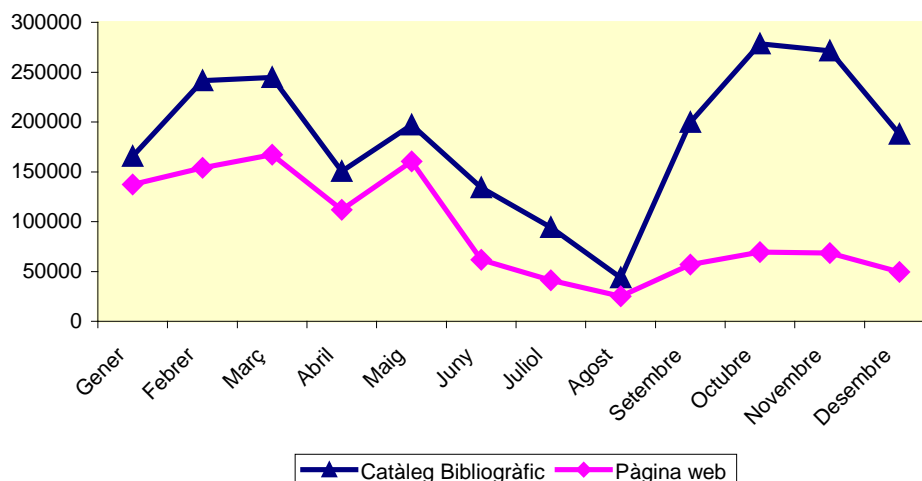
	Nre. de descàrregues	Nre. de descàrregues per investigador
Revistes-e	225.253	93'31
Llibres-e	5.664	2'35

14. Nombre de consultes realitzades a UASumaris per mes

Aquest indicador permet identificar l'ús de la base de dades de sumaris de les publicacions periòdiques subscrietes per la biblioteca per part dels usuaris. Durant l'any 2010 s'han realitzat un total de **3.656** accessos, sent impossible estimar el nombre de consultes realitzades.

15. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca

Amb aquest indicador analitza el nombre total d'accessos a la pàgina web i al catàleg, per a identificar l'índex d'ús d'aquests serveis. S'han realitzat un total de **1.102.787** accessos a la pàgina web i **2.209.006** consultes al catàleg bibliogràfic. En el següent gràfic s'arregla l'evolució dels accessos al llarg de l'any.



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària Any 2010

16. Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació

L'objectiu d'aquest indicador és conèixer el grau d'utilització de les ferramentes informàtiques per a la comunicació amb la biblioteca per a satisfer les demandes d'informació. Per a la seua aplicació s'han comptabilitzat totes les sol·licituds d'informació, tant senzilles com complexes.

	<i>Nre. total de sol·licituds</i>	<i>Nre. sol·licituds electròniques</i>	<i>Percentatge</i>
Biblioteca de Ciències	137	4	2,91%
Biblioteca de Dret	1.281	16	1'25%
Biblioteca de Econòmiques	1.410	18	1'27%
Biblioteca de Educació	1.083	24	2'22%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	3.595	161	4'48%
Biblioteca de Geografia	582	77	13'23%
Biblioteca Politècnica i Enfermeria	4.345	195	4'49%
PuntBiu	542	245	45'20%
TOTAL	12.975	740	5'70%

17. Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris

L'objectiu d'aquest indicador és proporcionar una dada que quantifique la percepció que té l'usuari sobre la cobertura i eficàcia dels serveis de la biblioteca en el seu conjunt o amb cada un d'ells per separat.

Atés que, durant l'any 2010 no s'ha efectuat enquesta, les dades que es proporcionen corresponen a l'enquesta de satisfacció d'usuaris realitzada en el mes de maig de 2009. El resultat de l'enquesta ha atorgat una valoració de **5'36** sobre 7 com a mitjana global de tots els apartats.

Valoració global de la biblioteca	Mitjana
PAS	5,53
PDI	5,67
Alumnat	4,96