



 Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

# INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

# 2011



 BUA  
Biblioteca de la Universitat d'Alacant  
Biblioteca de la Universidad de Alicante

**Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria.  
Año 2011**

**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 UASumaros 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 2011

### 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>
<b>Dirección</b>	<b>328</b>	<b>315</b>	<b>96,03%</b>
Biblioteca de Económicas	0	0	
Biblioteca de Ciencias	0	0	
Biblioteca de Derecho	4	4	100%
Biblioteca POE	0	0	100%
Biblioteca de Educación	0	0	
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	10	10	100%
Biblioteca de Geografía	0	0	
PuntBiu	0	0	
Recursos electrónicos	98	98	100%
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>427</b>	<b>97'5%</b>

### 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>
31.242	95.180	3'04

### Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

#### 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.

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº atendidas en 25 días laborables</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria</b>	<b>4.343</b>	<b>3.601</b>	<b>82'91%</b>

#### 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.

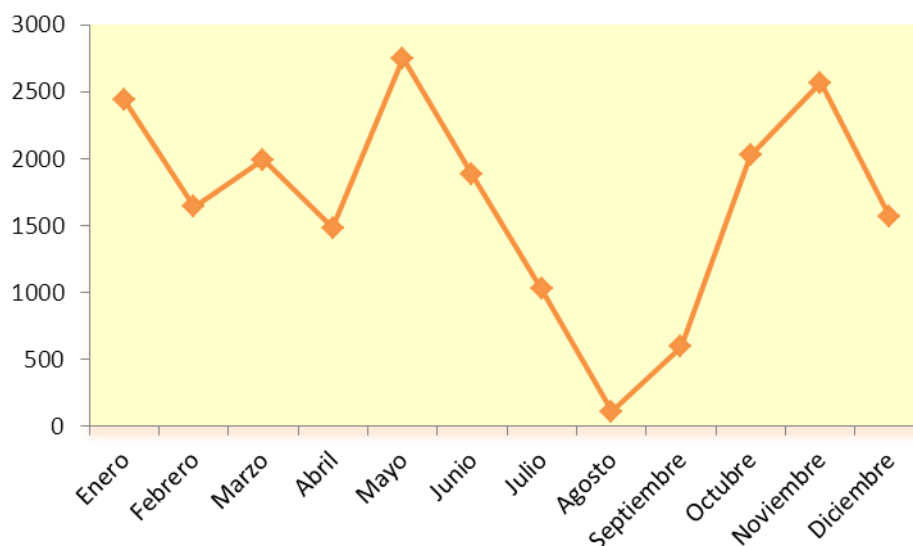
	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº atendidas en 7 días laborables</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Solicitudes de P.I. recibidas de otras bibliotecas universitarias</b>	<b>2.891</b>	<b>2.440</b>	<b>84'40%</b>

#### 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 Trabajo Social y la Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería).

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

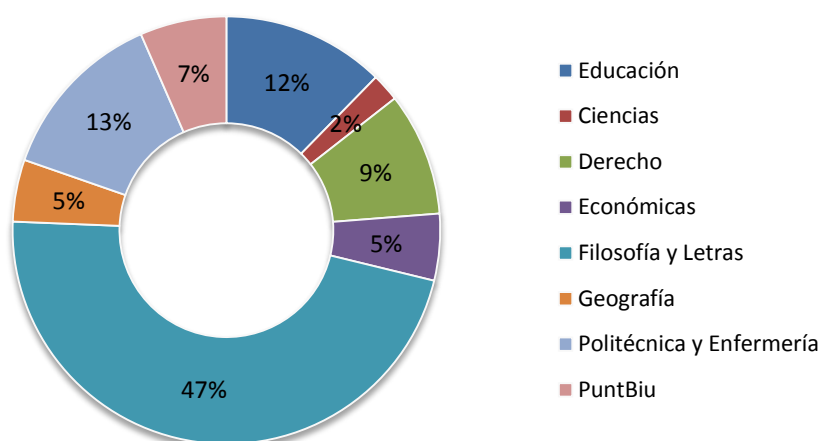
El número de salas de trabajo en grupo es de 13 y el número total de reservas realizadas durante el año 2011 ha sido de **20.079**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses.



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

Durante al año 2011 se han atendido **41.738** consultas. En la gráfica aparece el desglose por biblioteca/punto de servicio.



## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### 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.

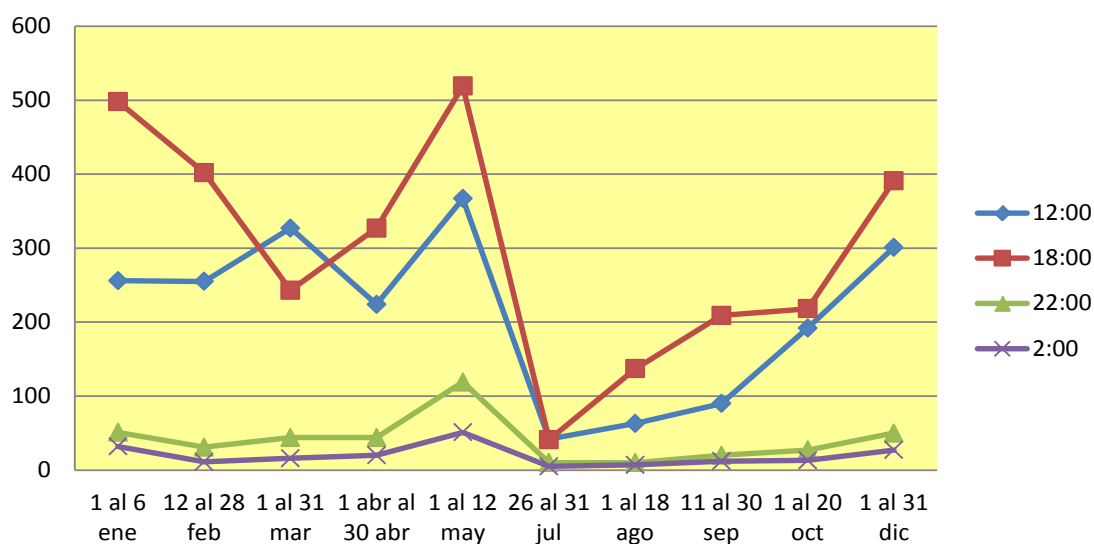
En relación a las salas de estudio se muestra la tasa de ocupación de cada una de las bibliotecas y la ocupación media de las mismas.

<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>			
	Horario de mañana	Horario de tarde	Total
Biblioteca de Ciencias	46'06%	32'61%	39'34%
Biblioteca de Derecho	42'81%	42'30	42,55%
Biblioteca de Económicas	49'51%	40'57%	45'04
Biblioteca de Educación	33'72%	29'18%	31'45%
Biblioteca de Filosofía y Letras	46'83%	42%	44,41%
Biblioteca de Geografía	58'50%	42'29%	50'39%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	65'12%	60'07%	62'42%
<b>TOTAL</b>	<b>48'93%</b>	<b>41'29%</b>	<b>45'12%</b>

La tasa de ocupación de la sala de estudio 24 horas ha sido de **15'83 %** 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

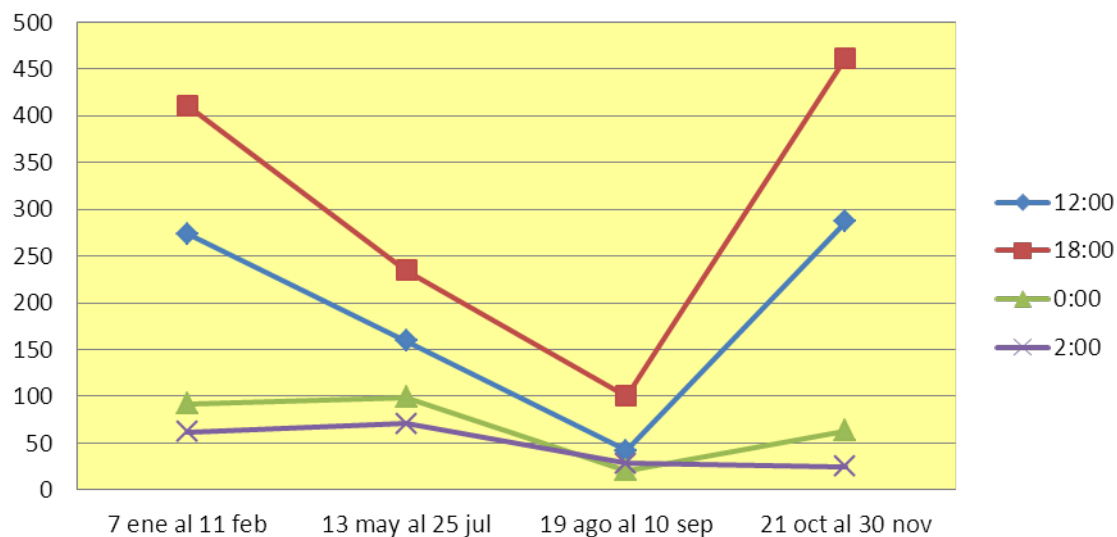
## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### Ocupación media de la Sala 24 horas



La tasa de ocupación de las salas de estudio durante los períodos de apertura extraordinaria, este año, ha alcanzado un **7,99%**, 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

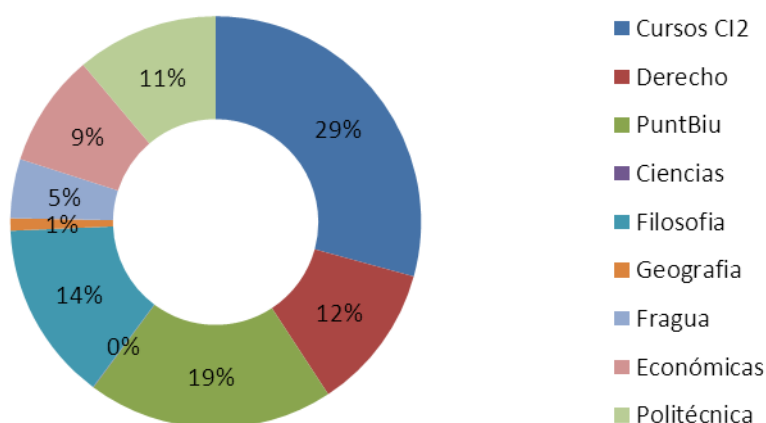


## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### 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 durante el año 2011 ha sido de **7.436**, lo que ha supuesto un importante incremento debido a la introducción de los cursos CI2 Competencias informáticas e informacionales en los títulos de grado



### 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 2011 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
1	20	4	20%



## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### 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	16	16	100%
Biblioteca de Derecho	35	35	100%
Biblioteca de Económicas	65	65	100%
Biblioteca de Educación	36	21	58%
Biblioteca de Filosofía y Letras	38	36	94'7%
Biblioteca de Geografía	78	78	100%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	32	32	100%
PuntBiu	159	157	98'7%
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>	<b>440</b>	<b>95'8%</b>

### 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 es de **2.470**

	<i>Nº de búsquedas</i>	<i>Nº de búsquedas por investigador</i>
Revistas-e	59.565	24'11
Bases de datos	296.196	119'91

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### 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.

Este año no se ha podido valorar este indicador al no disponer de una herramienta informática que permita asignar los títulos a una materia determinada.

### 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 **2.470**

	<i>Nº de descargas</i>	<i>Nº de descargas por investigador</i>
<b>Revistas-e</b>	<b>231.874</b>	<b>93'87</b>
<b>Libros-e</b>	<b>62.270</b>	<b>25'21</b>

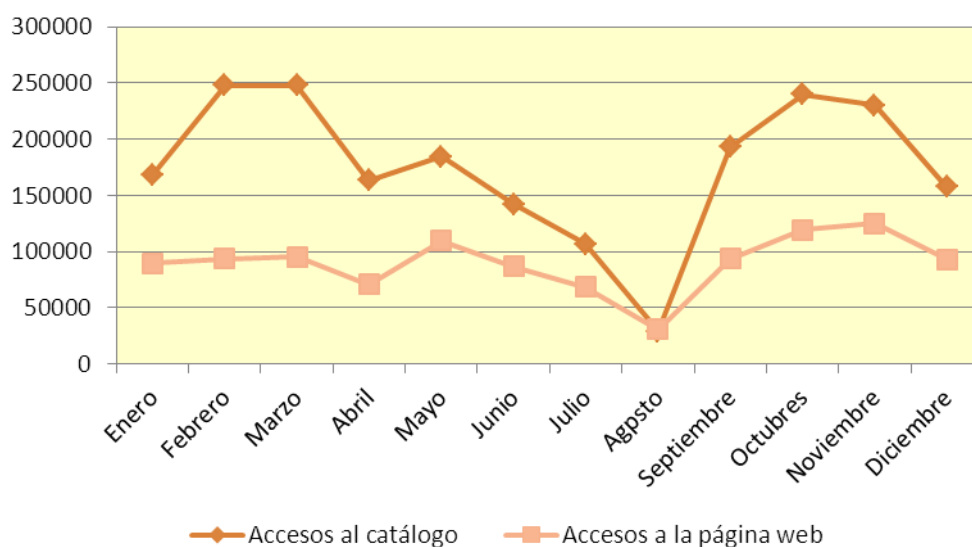
### 14. Número de consultas realizadas a UASumaros por mes

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 **603** 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 **1.076.075** 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 2011



### 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	1.772	40	2,26
Biblioteca de Derecho	98	3	3,06
Biblioteca de Económicas	9.55	20	2,09
Biblioteca de Educación	1.149	10	0,87
Biblioteca de Filosofía y Letras	3.751	98	2,61
Biblioteca de Geografía	727	88	12,10
Biblioteca Politécnica y Enfermería	5.987	175	2,92
PuntBiu	554	436	78,70
<b>TOTAL</b>	<b>14.993</b>	<b>870</b>	<b>5,80</b>

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2011

### 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 2011. El resultado de la encuesta ha otorgado una valoración de **5'32** sobre 7 como promedio global de todos los apartados.

<i>Valoración global de la biblioteca</i>	<i>Promedio</i>
<b>PAS</b>	<b>5,80</b>
<b>PDI</b>	<b>5,97</b>
<b>Alumnado</b>	<b>5'11</b>