 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

**Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.
Any 2011**

ÍNDIX

1. Percentatge de queixes o suggeriments respostos en un quadrimestre sobre el total de queixes o suggeriments.
2. Nombre de volums de la bibliografia recomanada respecte del nombre d'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 per 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 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 duts a terme i percentatge de places cobertes.
10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el termini d'una setmana.
11. Total de recerques en revistes electròniques i bases de dades per al personal investigador.
12. Nombre de revistes electròniques de text complet i de llibres electrònics en relació amb les àrees temàtiques que n'hi ha.
13. Nombre de descàrregues d'articles de revistes electròniques de text complet i de llibres electrònics per al personal investigador.
14. Nombre de consultes fetes en 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 2011

1. Percentatge de queixes o suggeriments respostos en un quadrimestre sobre el total de queixes o suggeriments

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca atén les queixes o els suggeriments plantejats pels usuaris. El període per a arregar dades correspon als mesos de setembre a desembre.

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

	Queixes i suggeriments rebuts	Queixes i suggeriments contestats	Percentatge
Direcció	328	315	96,03%
Biblioteca d'Econòmiques	0	0	
Biblioteca de Ciències	0	0	
Biblioteca de Dret	4	4	100%
Biblioteca POE	0	0	100%
Biblioteca d'Educació	0	0	
Biblioteca de Filosofia i Lletres	10	10	100%
Biblioteca de Geografia	0	0	
PuntBiu	0	0	
Recursos electrònics	98	98	100%
TOTAL	440	427	97,5%

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

2. Nombre de volums de bibliografia recomanada respecte del nombre d'alumnes

Aquest indicador avalua el nombre de volums a disposició dels alumnes i de les obres recomanades pels professors en cadascuna de les assignatures.

Nre. d'alumnes	Nre. de volums	Volums per alumne
31.242	95.180	3,04

3. Percentatge de documents 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, considerant que en el termini màxim de 20 dies laborables s'hauria de subministrar com a mínim un 70 % de la informació sol·licitada pels usuaris.

	Nre. total de sol·licituds	Nre. de préstecs atesos en 25 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de PI fetes per la comunitat universitària	4.343	3.601	82,91%

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

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

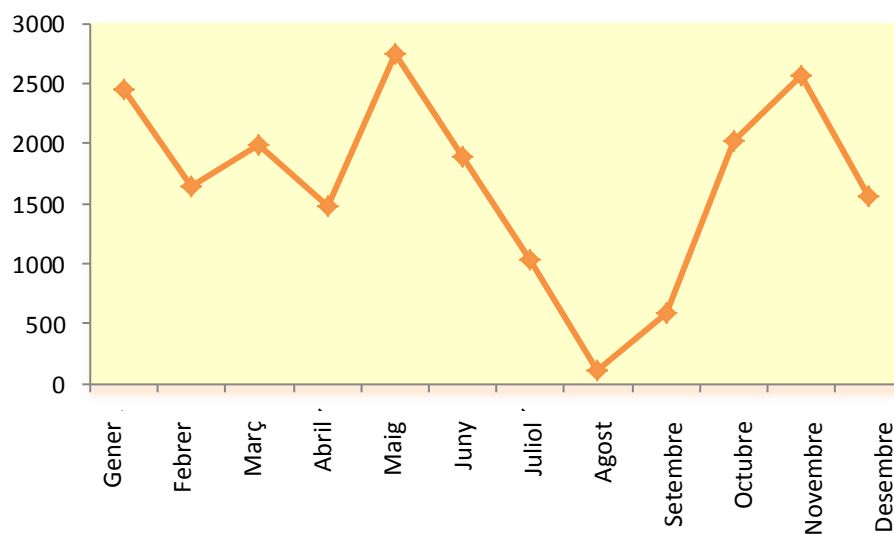
Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

	Nre. total de sol·licituds	Nre. de préstecs atesos en 7 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de PI rebudes d'altres biblioteques universitàries	2.891	2.440	84'40%

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

L'objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en grup a les biblioteques que disposen d'aquest servei (la Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social i la Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria).

El nombre de sales de treball en grup és de 13 i el nombre total de reserves dutes a terme durant l'any 2011 ha sigut de **20.079**. En la gràfica següent s'arreplega la distribució per mesos.

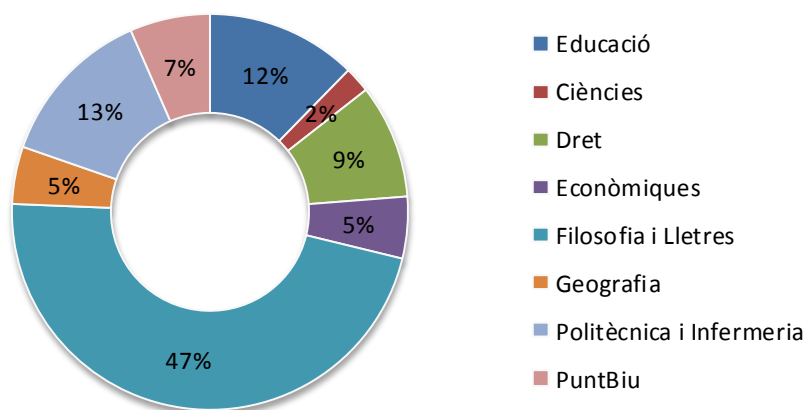


Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses

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

Durant l'any 2011 s'han atès **41.738** consultes. En la gràfica apareix el desglossament per biblioteca i punt de servei.



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

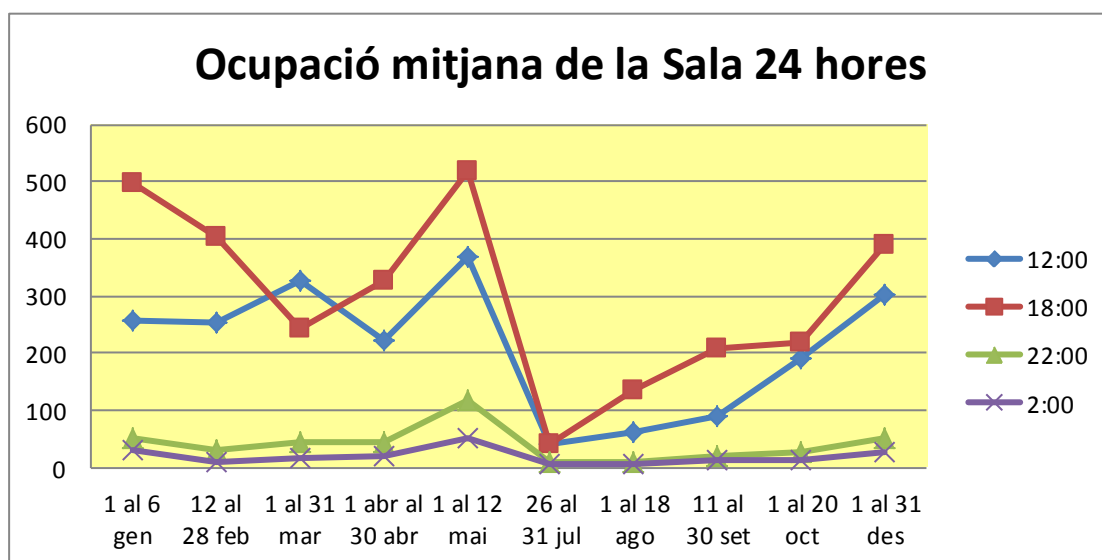
Amb aquest indicador s'avalua la taxa total d'ocupació de llocs de lectura, calculant la proporció de seients ocupats en un moment determinat. S'ha aplicat a cadascuna de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

En relació amb les sales d'estudi és mostra la taxa d'ocupació de cadascuna de les biblioteques i l'ocupació mitjana d'aquestes.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

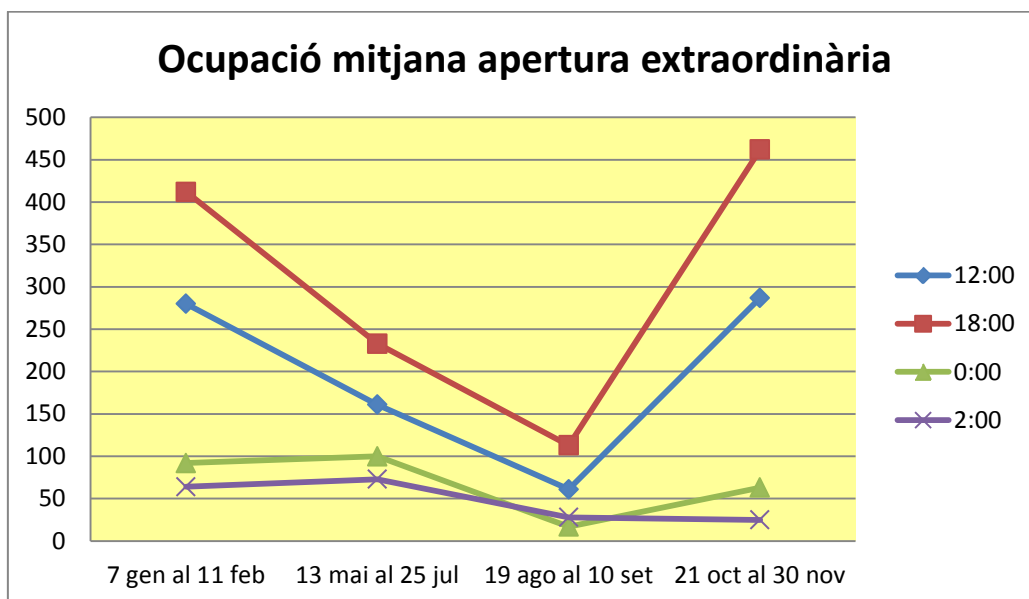
Taxa d'ocupació de les sales d'estudi			
	Horari de matí	Horari de vesprada	Total
Biblioteca de Ciències	46,06 %	32,61 %	39,34 %
Biblioteca de Dret	42,81 %	42,30 %	42,55 %
Biblioteca d'Econòmiques	49,51 %	40,57 %	45,04 %
Biblioteca d'Educació	33,72 %	29,18 %	31,45 %
Biblioteca de Filosofia i Lletres	46,83 %	42 %	44,41 %
Biblioteca de Geografia	58,50 %	42,29 %	50,39 %
Biblioteca Politècnica i Infermeria	65,12 %	60,07 %	62,42 %
TOTAL	48,93 %	41,29 %	45,12 %

La taxa d'ocupació de la sala d'estudi 24 hores ha sigut del **15,83%** dels llocs ocupats. En la gràfica següent s'arreglega l'ocupació mitjana en els períodes d'aquest servei que no coincideixen amb els d'obertures extraordinàries i en diferents franges horàries.



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

Enguany, la taxa d'ocupació de les sales d'estudi durant els períodes d'obertura **extraordinària** ha arribat a un **7,99 %**, amb percentatges molt diferents depenent del període d'obertura i de la franja horari, com es pot observar en la gràfica següent:

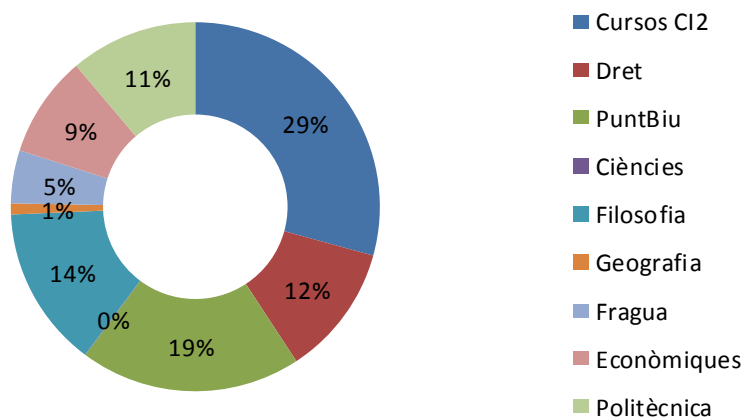


8. Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació (generals i per a nous alumnes)

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 el PuntBiu.

El nombre total d'assistents durant l'any 2011 ha sigut de **7.436**, xifra que ha suposat un important increment a causa de la introducció dels cursos CI2 Competències informàtiques i informacionals en els títols de grau.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011



9. Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció duts a terme i percentatge de places cobertes

Aquest indicador reflecteix l'oferta de cursos de lliure elecció oferits als usuaris i la demanda que n'hi ha.

L'any 2011 es van oferir 2 cursos amb un total de 40 places, de les quals es van cobrir 12.

Nre. de curs oferits	Nre. de places oferides	Nre. de places cobertes	Percentatge
1	20	4	20 %

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.
Any 2011

10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el termini d'una setmana

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

S'aplica al PuntBiu i a cadascuna 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.

	Nre. total de sol·licituds	Nre. de sol·licituds ateses en una setmana	Percentatge
Biblioteca de Ciències	16	16	100 %
Biblioteca de Dret	35	35	100 %
Biblioteca d'Econòmiques	65	65	100 %
Biblioteca d'Educació	36	21	58%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	38	36	94,7 %
Biblioteca de Geografia	78	78	100 %
Biblioteca Politècnica i Infermeria	32	32	100 %
PuntBIU	159	157	98,7 %
TOTAL	459	440	95,8 %

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

11. Total de cerques en revistes electròniques i bases de dades per al 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 és de **2.470**.

	Nre. de recerques	Nre. de recerques per investigador
Revistes electròniques	59.565	24,11
Bases de dades	296.196	119,91

12. Nombre de revistes electròniques de text complet i de llibres electrònics en relació amb les àrees temàtiques que n'hi ha

L'objectiu és avaluar la disponibilitat de revistes electròniques i de llibres electrònics en relació amb les àrees temàtiques que hi ha. Un valor elevat es considera bo, ja que indica una àmplia oferta de recursos electrònics.

Enguany no s'ha pogut valorar aquest indicador, ja que no es disposa d'una eina informàtica que permetia assignar els títols a una matèria determinada.

13. Nombre de descàrregues d'articles de revistes electròniques de text complet i de llibres electrònics per al personal investigador

Aquest indicador avalua l'ús i l'obtenció de documents de text complet de les revistes i els 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 ascendia a **2.470**.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

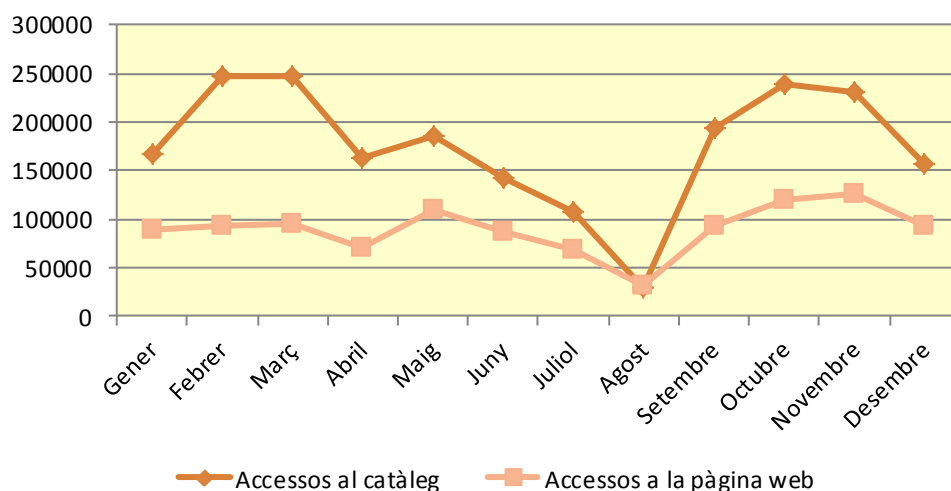
	Nre. de descàrregues	Nre. de descàrregues per investigador
Revistes electròniques	231.874	93,87
Llibres electrònics	62.270	25,21

14. Nombre de consultes fetes en UASumaris per mes

Aquest indicador permet identificar l'ús per part dels usuaris de la base de dades de sumaris de les publicacions periòdiques subscrites per la biblioteca. Durant l'any 2010 s'hi ha accedit un total de **603 vegades**, de manera que és impossible calcular el nombre de consultes fetes.

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

Amb aquest indicador s'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 fet un total de **1.076.075** accessos a la pàgina web i **2.209.006** consultes al catàleg bibliogràfic. En el gràfic següent s'arreglega l'evolució dels accessos al llarg de l'any.



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

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 eines informàtiques per a la comunicació amb la biblioteca per a satisfer les demandes d'informació. Per a aplicar-les, s'han comptabilitzat totes les sol·licituds d'informació, tant senzilles com complexes.

	Nre. total de sol·licituds	Nre. de sol·licituds electròniques	Percentatge
Biblioteca de Ciències	1.772	40	2,26
Biblioteca de Dret	98	3	3,06
Biblioteca d'Econòmiques	9.55	20	2,09
Biblioteca d'Educació	1.149	10	0,87
Biblioteca de Filosofia i Lletres	3.751	98	2,61
Biblioteca de Geografia	727	88	12,10
Biblioteca Politècnica i Infermeria	5.987	175	2,92
PuntBIU	554	436	78,70
TOTAL	14.993	870	5,80

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 l'eficàcia dels serveis de la biblioteca en el seu conjunt o amb cadascun per separat.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2011

Les dades que es proporcionen corresponen a l'enquesta de satisfacció d'usuaris portada a terme en el mes de maig de 2011. El resultat de l'enquesta ha concedit una valoració de **5,32** sobre 7 com a mitjana global de tots els apartats.

Valoració global de la biblioteca	Mitjana
PAS	5,80
PDI	5,97
Alumnat	5,11