



 Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

# INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

# 2012



## **Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012**

### **INDICE**

1. Número de volúmenes de bibliografía recomendada respecto al número de alumnos de títulos oficiales y títulos propios.
2. Porcentaje de documentos enviados por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables.
3. Porcentaje de documentos recibidos por préstamo interbibliotecario en un plazo inferior a 25 días laborables.
4. Número de reservas/año de salas de trabajo en grupo y salas de investigadores.
5. Tasa de ocupación de las salas de estudio de las bibliotecas, de las salas de apertura 24 horas y de las salas con aperturas extraordinarias.
6. Número de asistentes a cursos de formación generales.
7. Porcentaje de titulaciones de grado que incorporan los cursos de formación CI2.
8. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 5 días hábiles.
9. Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas y respondidas en el plazo de 5 días hábiles.
10. Total de búsquedas en revistas electrónicas y bases de datos por personal investigador.
11. Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador.
12. Número de accesos a la Web y al catálogo de la biblioteca por usuario potencial.
13. Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios.

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012

### 1. Número de volúmenes de Bibliografía recomendada respecto al número de alumnos.

Este indicador nos informa de la proporción de obras de bibliografía recomendada existentes en los fondos en relación al número de alumnos. El dato corresponde a Diciembre de 2012.

<i>Nº de alumnos</i>	<i>Nº de volúmenes</i>	<i>Volúmenes por alumno</i>
32.397	101.255	3'12

### 2 Porcentaje de documentos enviados 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>
Solicitudes de P.I. enviadas	2.538	1.906	84'39%

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

### Año 2012

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

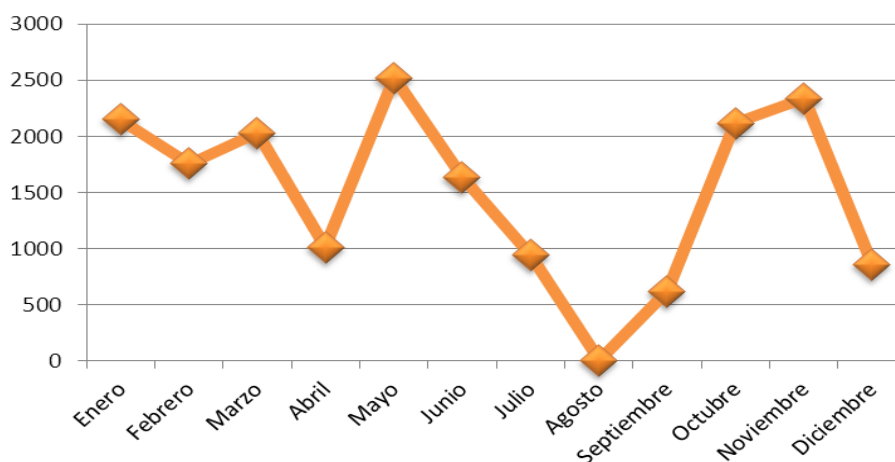
Este indicador evalúa si la biblioteca cumple con el compromiso de poner a disposición de los usuarios internos al menos el 70% de la documentación solicitada a préstamo interbibliotecario en un plazo inferior a 25 días laborables.

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº atendidas en 25 días laborables</i>	<i>Porcentaje</i>
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	3.288	2.706	82'30

#### 4. 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).

El número de salas de trabajo en grupo es de 13 y el número total de reservas realizadas durante el año 2012 ha sido de **17.981**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses.



## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012

### 5. 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.

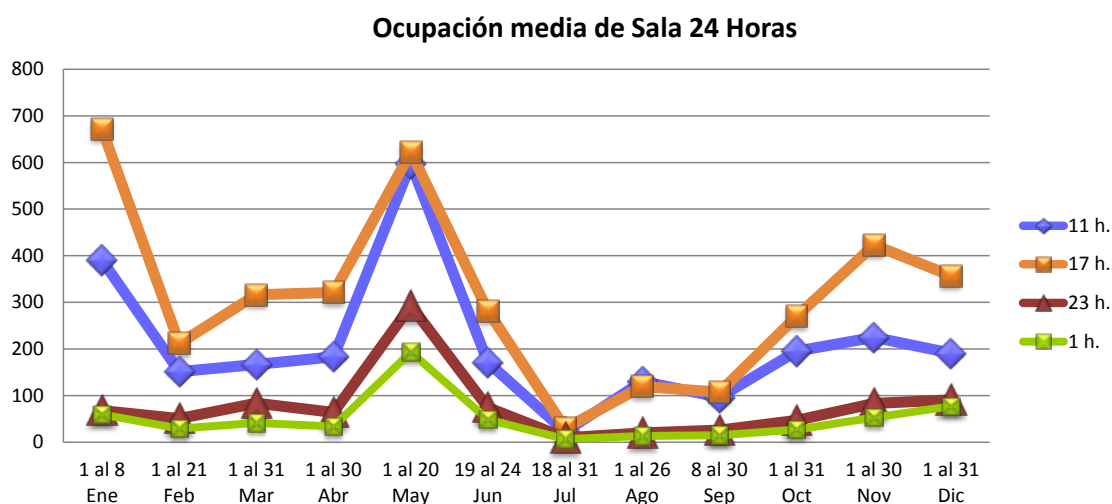
Con este indicador se evalúa la tasa total de ocupación de puestos de lectura. Para ello se contabilizan el número de puestos de lectura ocupados en el momento de la medición y se relacionan con el número total de puestos. Se ha aplicado a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así 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.

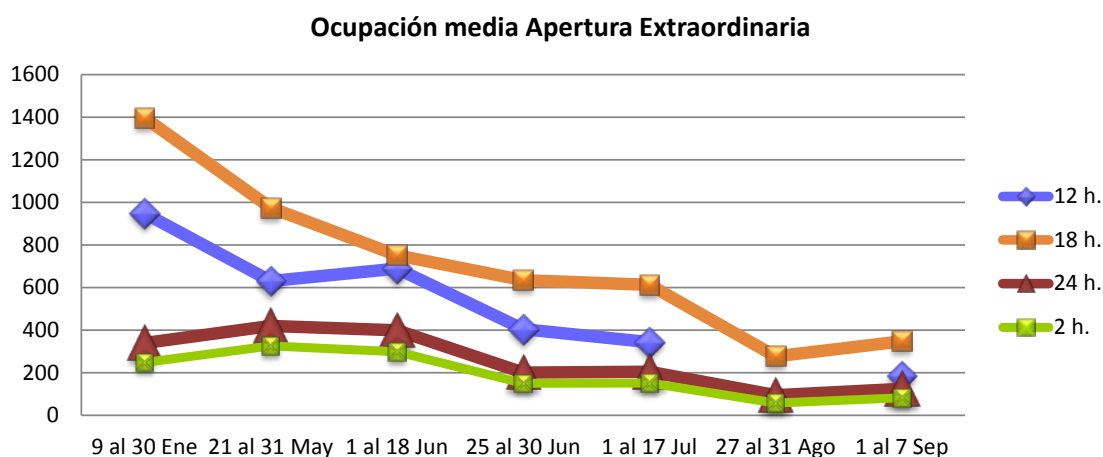
<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>			
	Horario de mañana	Horario de tarde	Total
Biblioteca de Ciencias	49'3%	38'5%	43'8%
Biblioteca de Derecho	45'5%	37'5	41,5%
Biblioteca de Económicas	48'4%	37'3%	43'1%
Biblioteca de Educación	33%	30%	31'5%
Biblioteca de Filosofía y Letras	35'7%	32%	34%
Biblioteca de Geografía	59'3%	51'5%	52'9%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	62'8%	62'5%	62'6%
TOTAL	44'6%	37'5%	41%

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012

En la siguiente gráfica se recoge la ocupación media de la Sala 24 Horas en los períodos que no coinciden con las aperturas extraordinarias y en distintas franjas horarias. Hay que destacar que el dato de las 11:00 y las 17:00 h. corresponde a fines de semana y festivos, y el dato de las 23:00 y de la 1:00 h. a todos los días de la semana incluido los festivos.



En la siguiente gráfica se recoge en distintas franjas horarias, la ocupación media de todas las Salas de la Biblioteca General, en los períodos que ha habido apertura extraordinaria por exámenes. Estos datos corresponden a fines de semana y festivos, y de lunes a viernes fuera del horario habitual.



En el mes de agosto no hay dato de las 12 h. porque no se recoge.

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012

### 6. Número de alumnos que han asistido a los cursos de formación generales

Con este indicador se pretende valorar el número total de alumnos que han asistido a las sesiones formativas programadas de tipo general, ofertadas desde las Bibliotecas de Centro y PuntBiu.

El número total de asistentes durante el año 2011 ha sido de **6.479**.

### 7. Porcentaje de titulaciones de grado que incorporan los cursos de formación CI2

Este indicador recoge la evolución en la implementación de los cursos de Competencias Informáticas e Informacionales en los distintos grados ofertados por la Universidad. Se refiere al módulo básico de CI2.

<i>Nº de grados</i>	<i>Nº de grados en los que se imparte CI2</i>	<i>Porcentaje</i>
39	17	43'6%

### 8. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 5 días hábiles

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 PUNTBUIU, 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 2012

	Nº total de solicitudes	Nº solicitudes atendidas en 5 días hábiles	Porcentaje
Biblioteca de Ciencias	17	17	100%
Biblioteca de Derecho	65	65	100%
Biblioteca de Económicas	64	64	100%
Biblioteca de Educación	47	39	66'6%
Biblioteca de Filosofía y Letras	91	60	65'9%
Biblioteca de Geografía	86	86	100%
Biblioteca Politécnica y Enfermería	53	53	100%
PuntBiu	135	128	93'3%
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>373</b>	<b>91'7%</b>

### 9. Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas y respondidas en el plazo de 5 días hábiles.

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.

Nº de quejas/ sugerencias recibidas	Nº de quejas/sugerencias contestadas en 5 días	Porcentaje
488	484	99%



## **Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2012**

### 10. Total de búsquedas en revistas electrónicas 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 **2.418**

	<i>Nº de búsquedas</i>	<i>Nº de búsquedas por investigador</i>
Revistas-e	s/d	
Bases de datos	416.372	172'2

### 11. 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.

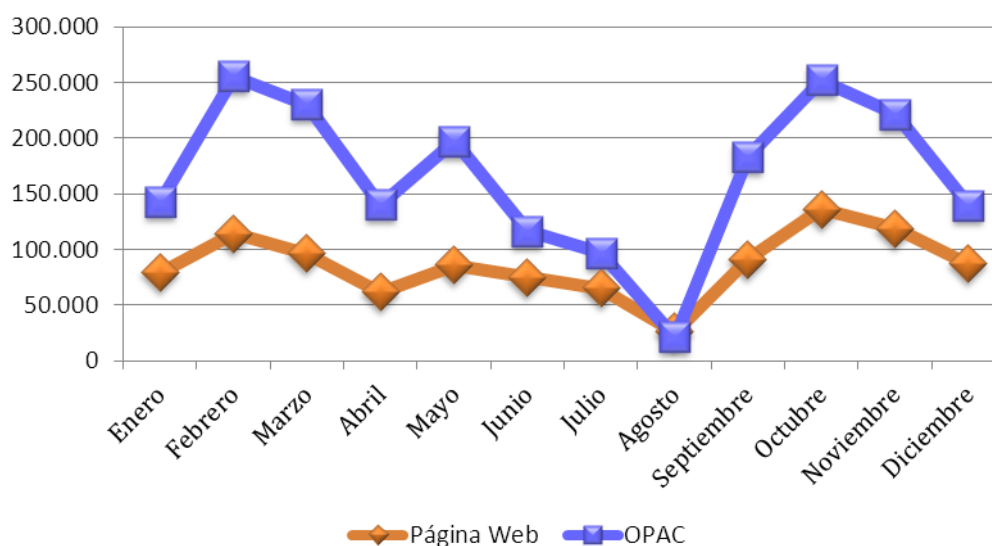
En el año 2012 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a **2.418**

	<i>Nº de descargas</i>	<i>Nº de descargas por investigador</i>
Revistas-e	262.094	108'4
Libros-e	35.997	14'9

### 12. 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 **1.035.370** accesos a la página web y **1.996.934** 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 2012



### 13. 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>