



 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2013



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

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 2013

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

Su objetivo es evaluar la existencia en los fondos de la Biblioteca de las obras recomendadas en las distintas asignaturas y establecer el número de obras disponibles en relación al número de alumnos.

Nº de alumnos	Nº de volúmenes	Volúmenes por alumno
30.240	106.452	3'5

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. Para su aplicación se calcula el número total de solicitudes de préstamo interbibliotecario recibidas de otras bibliotecas durante un año y el número de documentos enviados entre 1 y 7 días laborables.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 7 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. enviadas	2.568	2.100	81'77%

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

Este indicador evalúa si la biblioteca proporciona a sus usuarios un servicio eficaz y eficiente de préstamo interbibliotecario. Para su aplicación se calcula el número total de peticiones efectuadas en préstamo interbibliotecario durante un año y el número de peticiones que se han recibido entre 0 y 25 días laborables.

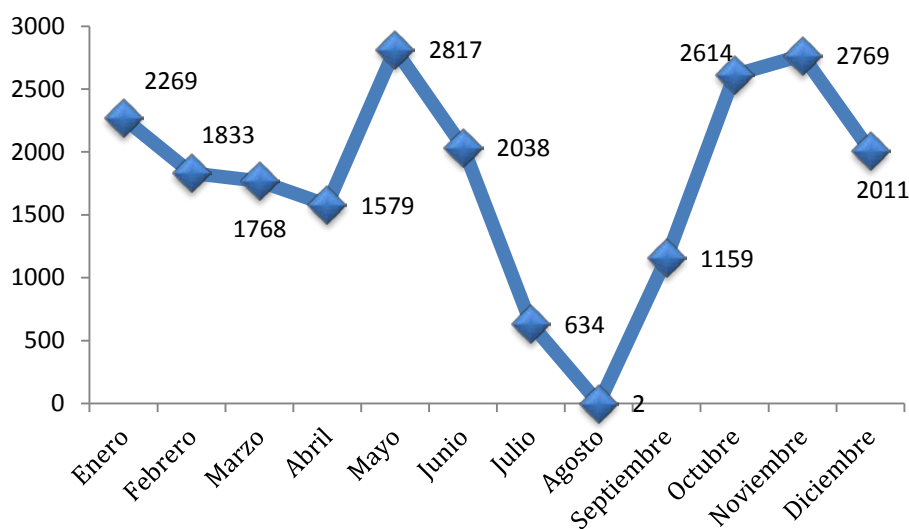
	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	3.065	2.610	85'15

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

4. Número de reservas/año de las salas de trabajo en grupo y salas de investigadores.

En este indicador se recoge la demanda por parte de los usuarios de las salas de trabajo en Grupo en las bibliotecas que disponen de este servicio: Mediateca, Biblioteca de Filosofía y Letras y Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud. A partir del mes de Septiembre se ofrece también este servicio en las nuevas instalaciones de la Biblioteca de Educación.

El número de salas de trabajo en grupo es de 20 (incluidas las de la Biblioteca de Educación) y el número total de reservas realizadas durante el año 2012 ha sido de **21.493**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses.



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 de cada una de las bibliotecas. 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. La recogida de datos de ocupación se realiza por el método de muestreo.

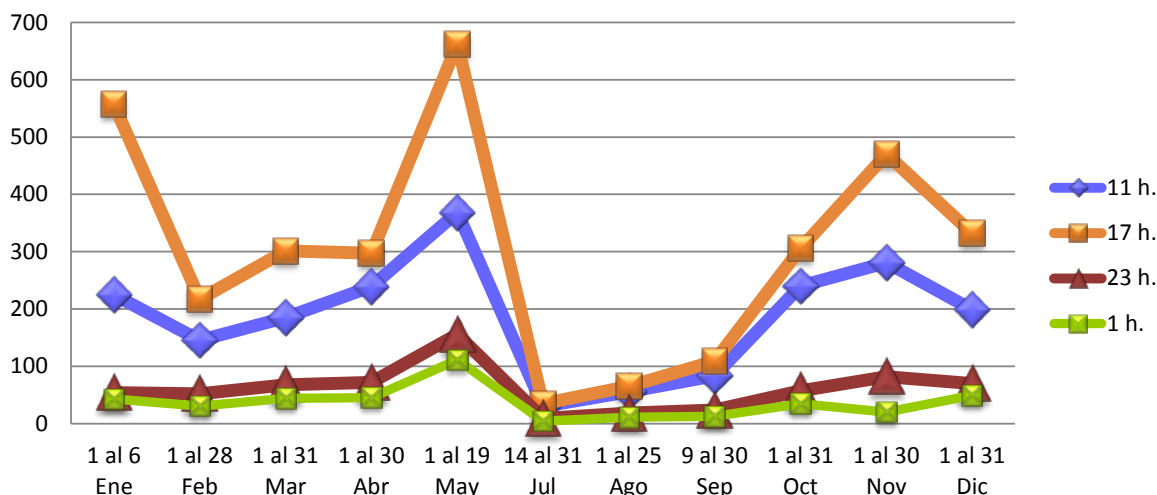
Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria.

Año 2013

<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>		
	Horario de mañana	Horario de tarde
Biblioteca de Ciencias	39'7%	34'3%
Biblioteca de Derecho	39%	35'3%
Biblioteca de Económicas	41'2%	32'8%
Biblioteca de Educación (instalaciones anteriores)	38'7%	36'7%
Biblioteca de Educación (nuevas instalaciones)	86'5%	84'6%
Biblioteca de Filosofía y Letras	29'2%	30'6%
Biblioteca de Geografía	57'2%	51'9%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	70'5%	69'3%

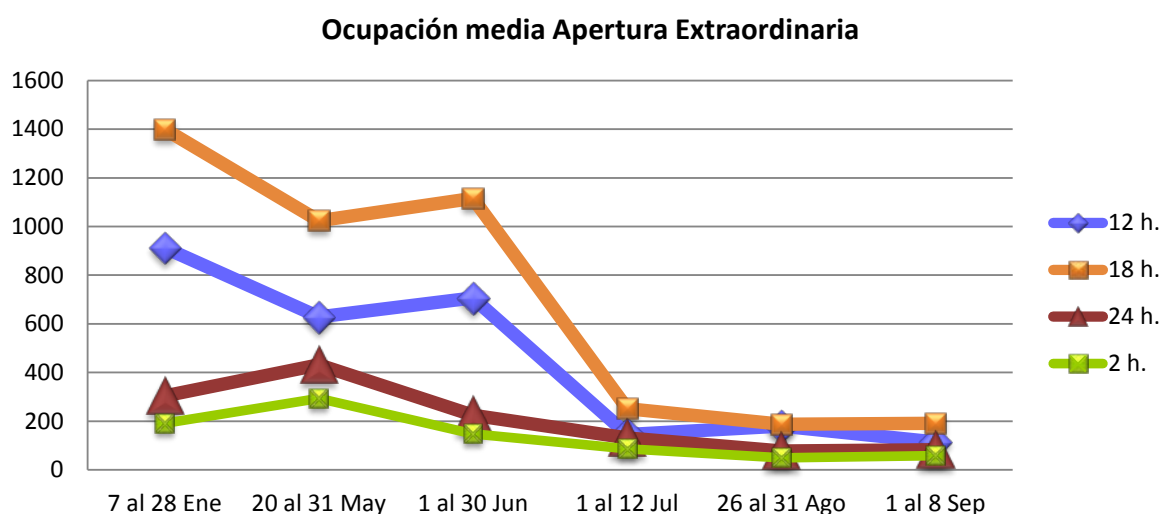
En la siguiente gráfica podemos observar la ocupación media de la Sala 24 horas en periodos en los que no hay aperturas extraordinarias. Es importante tener en cuenta que los datos de las 23:00 h. y 1:00 h. corresponden a todos los días de la semana y los datos de las 11 h. y 17 h. corresponden únicamente a los fines de semana y festivos, cuando sólo permanece abierta la sala 24 horas.

Ocupación media de Sala 24 Horas



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

En la siguiente gráfica podemos observar la ocupación media de todas las Salas del edificio de la Biblioteca General, durante los períodos de apertura extraordinaria por exámenes, en los que se amplía el horario habitual. Los datos de las franjas horarias de 11 h. y 18 h. corresponden a fines de semana y festivos, y los datos de las franjas horarias de 24 h. y 2 h. corresponden a todos los días de la semana incluidos los festivos.



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

Este indicador nos da a conocer el número de asistentes a los distintos cursos de formación ofertados por las bibliotecas y PuntBiu

El número total de asistentes durante el año 2013 ha sido de **3.898**

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

Este indicador recoge la implantación de los cursos de Competencias Informáticas e Informacionales en sus distintos niveles en los grados ofertados por la Universidad.

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

	Nº de grados	Nº de grados en los que se imparte CI2	Porcentaje
Nivel básico	39	31	79'5%
Nivel intermedio	39	11	28'2%

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

En este indicador se recoge el porcentaje de solicitudes de información bibliográfica compleja que han sido atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles. En el contexto de este indicador se entiende por información bibliográfica compleja, aquellas que requieren la utilización de dos o más recursos para satisfacer la demanda de información y un tiempo de resolución superior a 15 minutos.

Se aplica a PUNTBUI, a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.

	Nº total de solicitudes	Nº solicitudes atendidas en 5 días hábiles	Porcentaje
Biblioteca de Ciencias	19	9	47'4%
Biblioteca de Derecho	31	31	100%
Biblioteca de Económicas	167	167	100%
Biblioteca de Educación	72	53	73'6%
Biblioteca de Filosofía y Letras	106	102	96'3%
Biblioteca de Geografía	51	51	100%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	61	61	100%
PuntBiu	161	161	100%
TOTAL	668	635	95%

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

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
225	225	100%

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 **2.404**

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por investigador
Revistas-e	s/d	s/d
Bases de datos	464.901	193'38

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 ofertados por la Biblioteca por parte del personal investigador. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

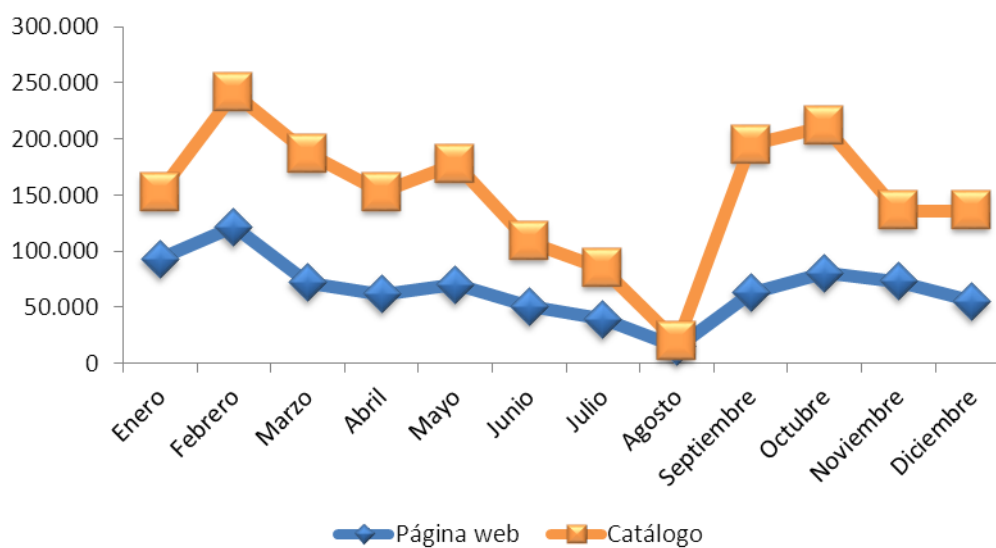
En el año 2012 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a **2.404**

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2013

	Nº de descargas	Nº de descargas por investigador
Revistas-e	280.256	116'58
Libros-e	44.955	18'7

12. Número de accesos a la página Web y al catálogo de la biblioteca

Con este indicador se analiza el uso de la página web de la Biblioteca Universitaria y del catálogo bibliográfico. Se han realizado un total de **793.070** accesos a la página web y **1.800.501** 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 2013

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>
PAS	5,80
PDI	5,97
Alumnado	5'11