



 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2013



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

ÍNDEX

1. Nombre de volums de bibliografia recomanada respecte al nombre d'alumnes de títols oficials i títols propis.
2. Percentatge de documents enviats per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables.
3. Percentatge de documents rebuts per préstec interbibliotecari en un termini inferior a 25 dies laborables.
4. Nombre de reserves/any de sales de treball en grup i sales d'investigadors.
5. Taxa d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les sales d'obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries.
6. Nombre d'assistents a cursos de formació generals.
7. Percentatge de titulacions de grau que incorporen els cursos de formació CI2.
8. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa ateses en el termini de 5 dies hàbils.
9. Percentatge de queixes i suggeriments ateses i respostes en el termini de 5 dies hàbils.
10. Total de recerques en revistes electròniques i bases de dades per personal investigador.
11. Nombre de descàrregues d'articles de revistes-e a text complet i de llibres-e per personal investigador.
12. Nombre d'accessos a la Web i al catàleg de la biblioteca per usuari potencial.
13. Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

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

El seu objectiu és avaluar l'existència en els fons de la Biblioteca de les obres recomanades en les distintes assignatures i establir el nombre d'obres disponibles en relació al nombre d'alumnes.

<i>Nombre d'alumnes</i>	<i>Nombre de volums</i>	<i>Volums per alumne</i>
30.240	106.452	3'5

2. Percentatge de documents enviats per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables.

Aquest indicador avalua si la biblioteca atèn de forma eficaç i eficient les sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques. Per a la seua aplicació es calcula el nombre total de sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques durant un any i el nombre de documents enviats entre 1 i 7 dies laborables.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre ateses en 7 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
Sol·licituds de P.I. enviades	2.568	2.100	81'77%

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

Aquest indicador avalua si la biblioteca proporciona als seus usuaris un servei eficaç i eficient de préstec interbibliotecari. Per a la seua aplicació es calcula el nombre total de peticions efectuades en préstec interbibliotecari durant un any i el nombre de peticions que s'han rebut entre 0 i 25 dies laborables.

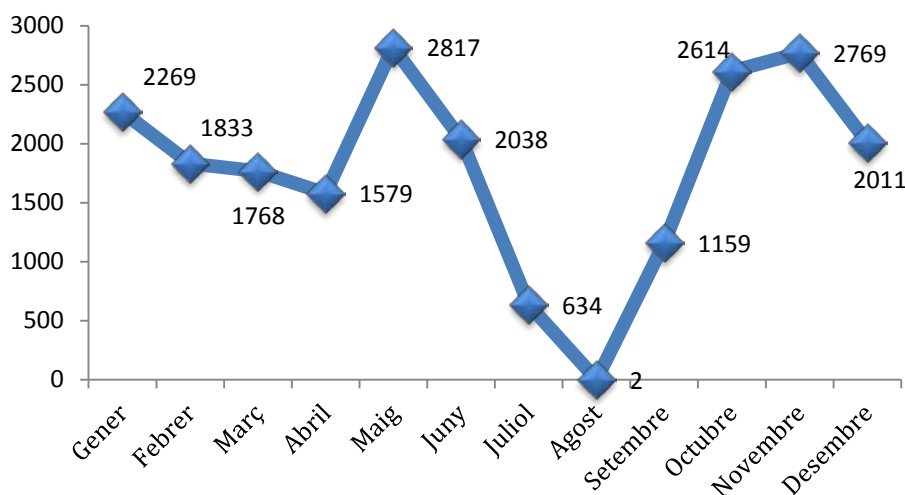
	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre ateses en 25 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària	3.065	2.610	85'15

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

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

En aquest indicador s'arreplega la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en Grup en les biblioteques que disposen d'aquest servei: Mediateca, Biblioteca de Filosofia i Lletres i Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut. A partir del mes de Setembre s'ofereix també aquest servei en les noves instal·lacions de la Biblioteca d'Educació.

El nombre de sales de treball en grup és de 20 (incloses les de la Biblioteca d'Educació) i el nombre total de reserves realitzades durant l'any 2012 ha sigut de **21.493**. En la següent gràfica s'arreplega la distribució per mesos.



5. 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.

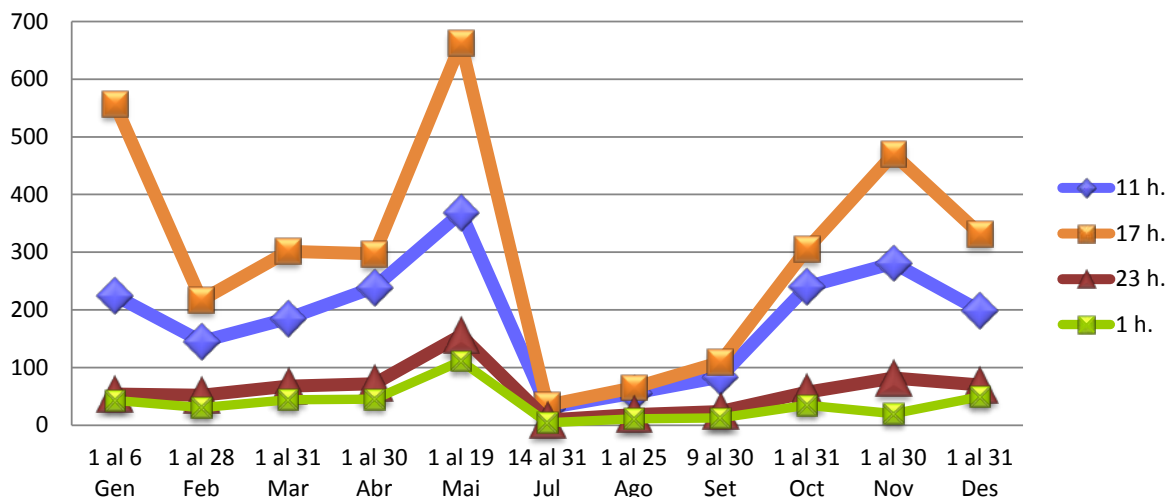
Amb aquest indicador s'avalua la taxa total d'ocupació de llocs de lectura de cada una de les biblioteques. Per a això es comptabilitzen el nombre de llocs de lectura ocupats en el moment del mesurament i es relacionen amb el nombre total de llocs. L'arreglada de dades d'ocupació es realitza pel mètode de mostratge.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

<i>Taxa d'ocupació de sales d'estudi</i>		
	Horari de matí	Horari de vesprada
Biblioteca de Ciències	39'7%	34'3%
Biblioteca de Dret	39%	35'3%
Biblioteca d' Econòmiques	41'2%	32'8%
Biblioteca d' Educació (instal·lacions anteriors)	38'7%	36'7%
Biblioteca d' Educació (noves instal·lacions)	86'5%	84'6%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	29'2%	30'6%
Biblioteca de Geografia	57'2%	51'9%
Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut	70'5%	69'3%

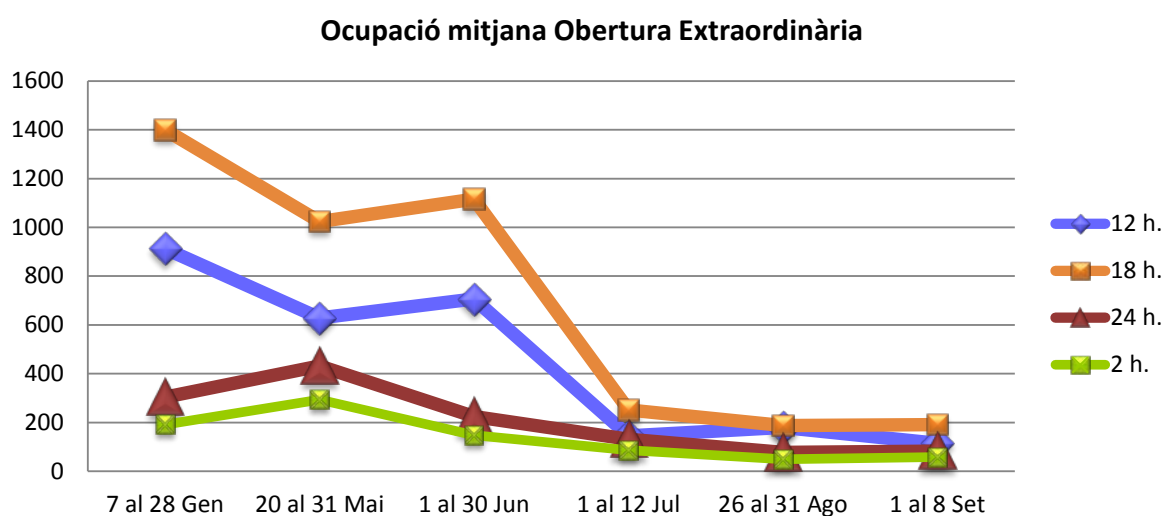
En la següent gràfica podem observar l'ocupació mitjana de la Sala 24 hores en períodes en què no hi ha obertures extraordinàries. És important tenir en compte que les dades de les 23:00 h. i 1:00 h. corresponen a tots els dies de la setmana i les dades de les 11 h. i 17 h. corresponen únicament als caps de setmana i festius, quan només roman oberta la sala 24 hores.

Ocupació mitjana de Sala 24 Hores



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

En la següent gràfica podem observar l'ocupació mitjana de totes les sales de l'edifici de la Biblioteca General, durant els períodes d'obertura extraordinària per exàmens, en els que s'amplia l'horari habitual. Les dades de les franges horàries d'11 h. i 18 h. corresponen a finals de setmana i festius, i les dades de les franges horàries de 24 h. i 2 h. corresponen a tots els dies de la setmana inclosos els festius.



6. Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació generals

Aquest indicador ens informa del nombre d'assistents als distints cursos de formació oferits per les biblioteques i PuntBiu

El nombre total d'assistents durant l'any 2013 ha sigut de **3.898**

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

7. Percentatge de titulacions de grau que incorporen els cursos de formació CI2

Aquest indicador arreplega la implantació dels cursos de Competències Informàtiques i Informacionals en els seus distints nivells en els graus oferits per la Universitat.

	<i>Nombre de graus</i>	<i>Nombre de graus en els que s'imparteix CI2</i>	<i>Percentatge</i>
Nivell bàsic	39	31	79'5%
Nivell intermedi	39	11	28'2%

8. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa ateses en el termini de 5 dies hàbils

En aquest indicador s'arreplega el percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa que han sigut ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils. En el context d'aquest indicador s'entèn per informació bibliogràfica complexa, aquelles que requereixen la utilització de dues o més recursos per a satisfer la demanda d'informació i un temps de resolució superior a 15 minuts.

S'aplica a PUNTBUI, a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre sol·licituds ateses en 5 dies hàbils</i>	<i>Percentatge</i>
Biblioteca de Ciències	19	9	47'4%
Biblioteca de Dret	31	31	100%
Biblioteca de Econòmiques	167	167	100%
Biblioteca de Educació	72	53	73'6%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	106	102	96'3%
Biblioteca de Geografia	51	51	100%

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2013

Biblioteca Politècnica y Ciències de la Salut	61	61	100%
PuntBiu	161	161	100%
TOTAL	668	635	95%

9. Percentatge de queixes i suggeriments ateses i respostes en el termini de 5 dies hàbils.

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca atèn 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>Nombre de queixes/ suggeriments rebuts</i>	<i>Nombre de queixes/suggeriments contestats en 5 diess</i>	<i>Percentatge</i>
225	225	100%

10. Total de recerques en revistes electròniques 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 és de **2.404**

	<i>Nombre de recerques</i>	<i>Nombre de recerques per investigador</i>
Revistes-e	s/d	s/d
Bases de dades	464.901	193'38

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

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.

Any 2013

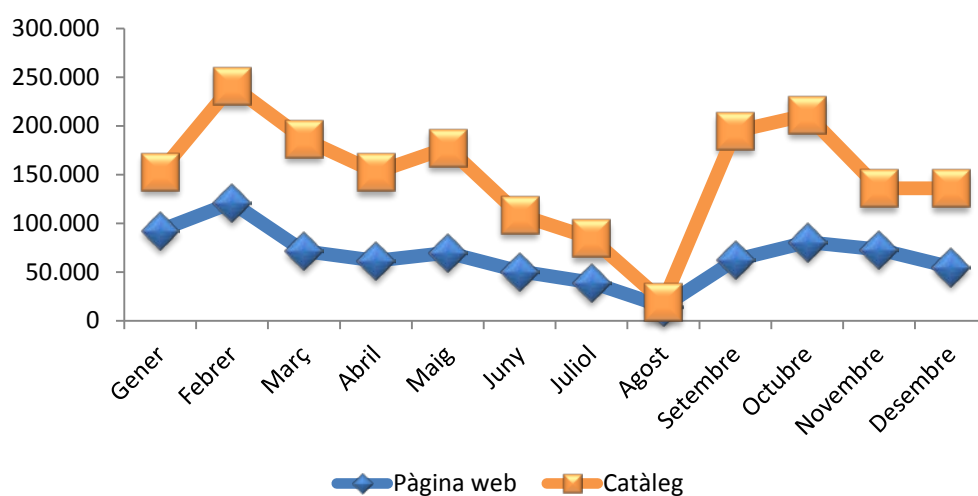
Aquest indicador avalua l'ús i obtenció de documents a text complet de les revistes i llibres electrònics oferits per la Biblioteca per part del personal investigador. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

L'any 2012 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a **2.404**

	<i>Nombre de descàrregues</i>	<i>Nombre de descàrregues per investigador</i>
Revistes-e	280.256	116'58
Llibres-e	44.955	18'7

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

Amb aquest indicador s'analitza l'ús de la pàgina web de la Biblioteca Universitària i del catàleg bibliogràfic. Se han realitzat un total de **793.070** accessos a la pàgina web i **1.800.501** consultes al catàleg bibliogràfic. En el següent gràfic s'arreplega l'evolució dels accessos al llarg de l'any.



**Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca
Universitària.
Any 2013**

13. 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.

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

<i>Valoració global de la biblioteca</i>	<i>Mitjana</i>
PAS	5,80
PDI	5,97
Alumnat	5'11