



 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2014



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 2014

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

Su objetivo es evaluar la existencia de la bibliografía recomendada por el profesorado en las distintas asignaturas. Para ello se evalúa la disponibilidad de la misma, con el fin de completar las posibles lagunas. El indicador refleja tanto el nº de volúmenes de bibliografía recomendada como el porcentaje por alumno.

<i>Nº de alumnos</i>	<i>Nº de volúmenes</i>	<i>Volúmenes por alumno</i>
27.925	109.592	3,92

2 Porcentaje de documentos enviados por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables.

Este indicador responde al compromiso de enviar el 70% de la documentación solicitada a Préstamo Interbibliotecario por bibliotecas externas en un plazo máximo de 7 días laborables.

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.

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº atendidas en 7 días laborables</i>	<i>Porcentaje</i>
Solicitudes de P.I. enviadas	2.247	1.820	80'99%

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, poniendo a disposición de los usuarios internos el 70% de la documentación solicitada en un plazo inferior a 25 días laborables.

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

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.

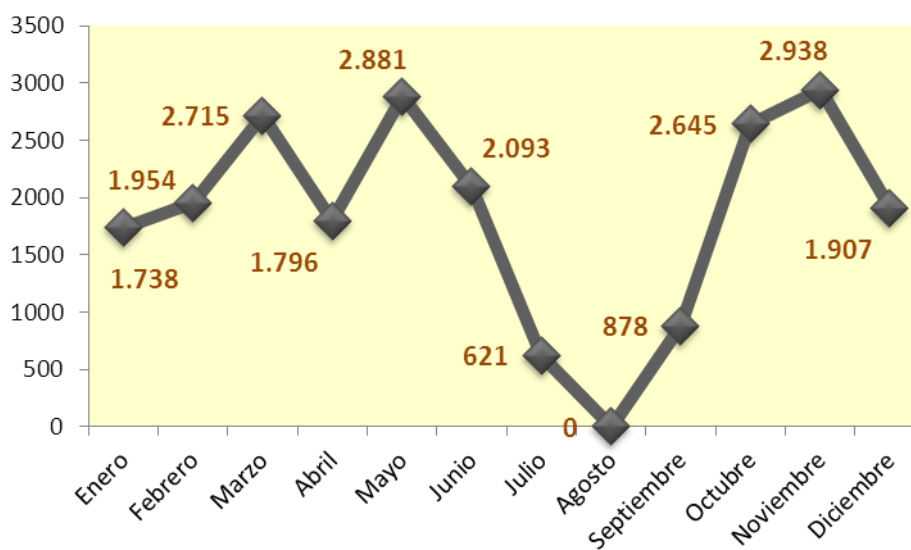
	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	4.059	3.448	84'94%

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

Con este indicador se pretende cumplir con el compromiso de la Carta de Servicios relacionado con ofrecer espacios y equipamientos suficientes y diferenciados. Las salas de trabajo en grupo son un servicio muy demandado particularmente por el colectivo del alumnado.

Disponen de este servicio la Mediateca, Biblioteca de Filosofía y Letras, Biblioteca Politécnica y Enfermería y la Biblioteca de Educación..

El número de salas de trabajo en grupo es de 20 y el número total de reservas realizadas durante el año 2014 ha sido de **22.166**. En la siguiente gráfica se recoge la distribución por meses. Durante el mes de Agosto no se ofrece este servicio.



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

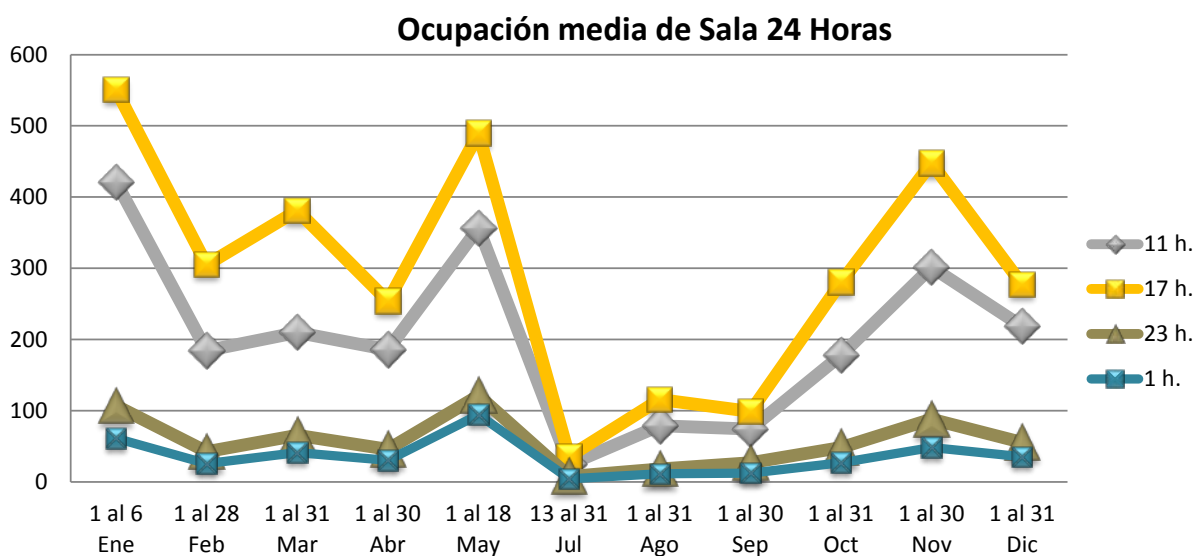
5. Tasas de ocupación de las salas de estudio de las bibliotecas, de las Salas de apertura 24 horas y de las salas con aperturas extraordinarias.

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.

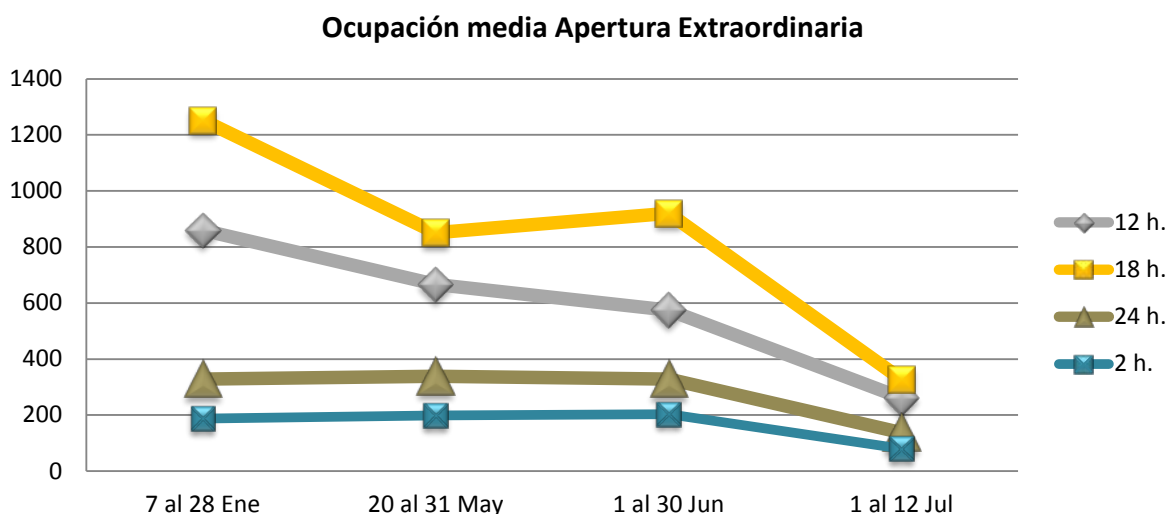
<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>		
	<i>Horario de mañana</i>	<i>Horario de tarde</i>
Biblioteca de Ciencias	35,8%	35,4%
Biblioteca de Filosofía y Letras	30,4%	30,4%
Biblioteca de Derecho	38,7%	29,8%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	59%	56,5%
Biblioteca de Económicas	35,6%	30%
Biblioteca de Educación	55,2%	59%
Biblioteca de Geografía	45,8%	43,7%

En la siguiente gráfica podemos ver la ocupación media de la Sala 24 horas, en los periodos en que no hay Aperturas Extraordinarias por exámenes. Los datos de las 23:00 h. y 1:00 h. están recogidos durante todos los días de la semana y los datos de las 11:00 h. y 17:00 h. están recogidos únicamente los fines de semana y festivos, que son los días en los que sólo está abierta la Sala 24 h. Es importante matizar que, cuando dicha sala tiene mucha ocupación, se refuerza abriendo la sala de la primera planta.

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014



A continuación podemos observar la gráfica de la ocupación media de todas las salas del edificio de la Biblioteca General, durante los periodos de Aperturas Extraordinarias por exámenes. En estos periodos, se abren todas las salas incluso los fines de semana y festivos y se amplía el horario habitual de la Biblioteca hasta las 3:00 h. de la madrugada. En la gráfica hay que tener en cuenta que los datos recogidos a las 12:00 h. y 18:00 h. corresponden únicamente a los fines de semana y festivos, mientras que los datos recogidos a las 24:00 h. y a las 2:00 h. corresponden a todos los días de la semana.



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

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

El compromiso de calidad de la Carta de Servicios obliga a la Biblioteca Universitaria a ofrecer sesiones de formación general sobre servicios y recursos de la Biblioteca

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 2014 ha sido de **4.162**

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. Durante este año se ha iniciado la implantación del Nivel Avanzado, orientado a los Trabajos Fin de Grado.

	<i>Nº de grados</i>	<i>Nº de grados en los que se imparte CI2</i>	<i>Porcentaje</i>
Nivel básico	41	31	75,6%
Nivel intermedio	41	21	51,2 %
Nivel avanzado	41	8	19,5%

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.

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

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

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº solicitudes atendidas en 5 días hábiles</i>	<i>Porcentaje</i>
Biblioteca de Ciencias	15	9	60%
Biblioteca de Filosofía y Letras	119	117	98%
Biblioteca de Derecho	67	67	100%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	79	79	100%
Biblioteca de Económicas	109	109	100%
Biblioteca de Educación	204	186	91%
Biblioteca de Geografía	58	58	100%
PuntBiu	109	109	100%
TOTAL	760	734	96,6%

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

Este indicador responde al compromiso de la Carta de Servicios de atender y responder, en su caso, el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 5 días hábiles.

El período de recogida de datos corresponde a los meses de Septiembre a Diciembre.

<i>Nº de quejas/ sugerencias recibidas</i>	<i>Nº de quejas/sugerencias contestadas en 5 días</i>	<i>Porcentaje</i>
442	419	94'8%

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

10. Total de búsquedas en revistas electrónicas y bases de datos por personal investigador.

En la Carta de Servicios se recoge el compromiso de poner a disposición de la comunidad universitaria una completa oferta de recursos electrónicos de apoyo a la enseñanza/aprendizaje y a la investigación.

Con este indicador y con el siguiente se evalúa el uso de las bases de datos y de las revistas electrónicas en relación con el número de investigadores. Este indicador es sólo aplicable a las bases de datos..

El número de investigadores es de **2.313**

	<i>Nº de búsquedas</i>	<i>Nº de búsquedas por investigador</i>
Revistas-e	s/d	s/d
Bases de datos	508.005	219,63

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 **2.313**

	<i>Nº de descargas</i>	<i>Nº de descargas por investigador</i>
Revistas-e	284.574	123,03
Libros-e	73.843	31,92

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2014

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

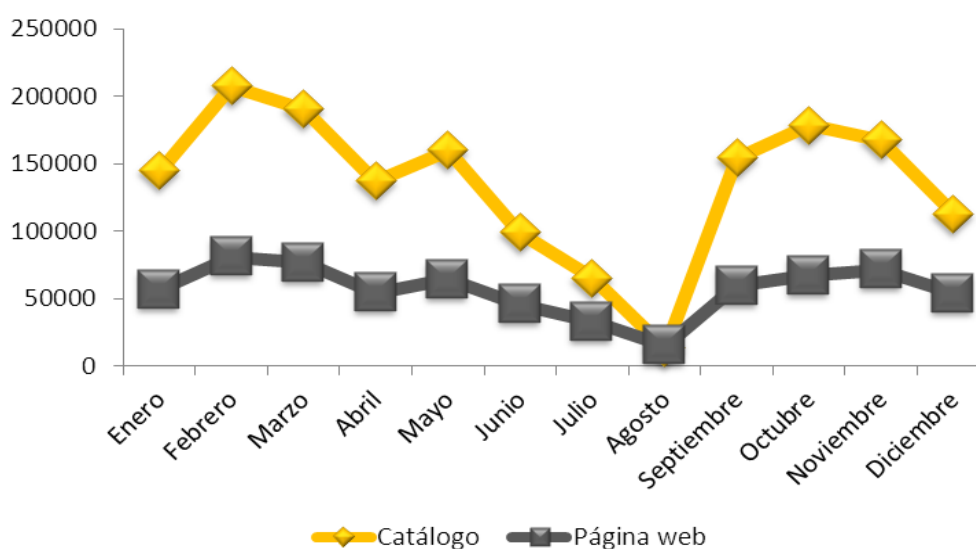
Este indicador responde al compromiso de la Carta de Servicios de difundir los recursos y servicios a través de la página web y de otros medio.

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 **677.350** accesos a la página web y **1.629.708** consultas al catálogo bibliográfico.

El número de usuarios potenciales es de **34.850**

	<i>Nº de accesos</i>	<i>Nº de accesos por usuario potencial</i>
Página web	677.350	19,4
Catálogo	1.629.708	46,8

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 2014

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 los servicios de la biblioteca en su conjunto.

Los datos que se proporcionan corresponden a la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en el mes de mayo de 2014. El resultado de la encuesta ha otorgado una valoración de **5'68** sobre 7 como promedio global de todos los apartados.

<i>Valoración global de la biblioteca</i>	<i>Promedio</i>
PAS	5,98
PDI	6,13
Alumnado	5,35