



 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2015



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 2015

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

Para obtener este indicador, se recuenta la bibliografía recomendada por el profesor y existente en la biblioteca, y se evalúa su disponibilidad en función del número de alumnos. De este modo, en el indicador queda reflejado tanto el número de volúmenes de bibliografía recomendada que existe, como el porcentaje que le corresponde a cada alumno.

<i>Nº de alumnos</i>	<i>Nº de volúmenes</i>	<i>Volúmenes por alumno</i>
24.625	112.314	4,56

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

Este indicador refleja el compromiso de la Unidad de Acceso al documento (Préstamo Interbibliotecario) de enviar en un plazo máximo de 7 días laborables, el 70% de la documentación que soliciten las bibliotecas externas.

Para ello, se calcula el número total de solicitudes de otras bibliotecas que se han recibido durante todo el año y el número de documentos que se han enviado dentro de ese plazo, es decir, 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	2.314	1.844	79'69%

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

Con este indicador se evalúa si el servicio que ofrece Préstamo Interbibliotecario es eficaz y eficiente para sus usuarios. Para ello, se compromete a poner a disposición de los

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

usuarios internos en un plazo inferior a 25 días laborables el 70% de la documentación que soliciten.

Para aplicarlo, se calcula el número total de peticiones realizadas a Préstamo Interbibliotecario durante un año y el número de peticiones que se han recibido entre 0 y 25 días laborables.

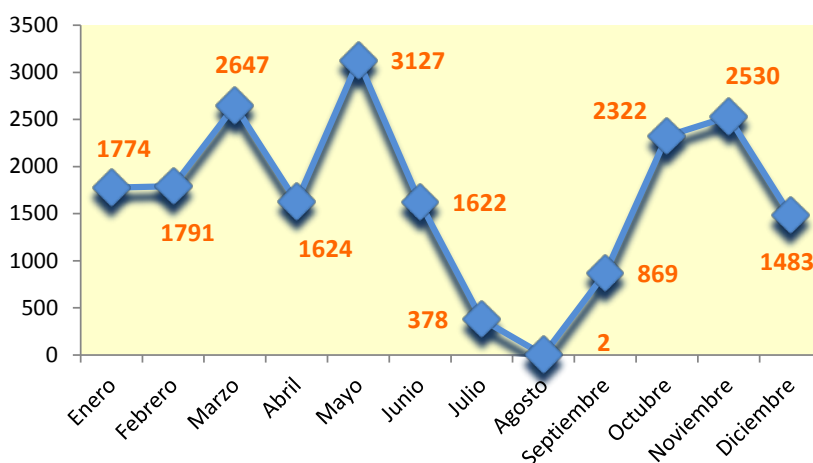
	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	3.975	3.452	86'84%

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

La Biblioteca en su Carta de Servicios también tiene el compromiso de ofrecer a los usuarios, espacios y equipamientos suficientes y diferenciados: salas de trabajo en grupo y salas de investigadores.

Encontramos este tipo de salas en la Mediateca, en la Biblioteca de Filosofía y Letras, en la Biblioteca Politécnica y Enfermería y en la Biblioteca de Educación.

En 2015 el número de reservas realizadas ha sido de 20.169, entre el total de las 20 salas de que disponemos. En la siguiente gráfica podemos ver estas reservas por meses, a falta del mes de agosto en el que este servicio no se ofrece.



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

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.

Para el cálculo de este indicador, se realiza por el método de muestreo, una recogida de datos de ocupación de las salas de cada una de las 7 bibliotecas de la Universidad.

Se recogen datos tanto en horario de mañana como en horario de tarde.

Una vez contabilizado el número de puestos de lectura ocupados se relaciona con el número de total de puestos de cada una de las salas. De este modo se evalúa la tasa total de ocupación de puestos de lectura de las Bibliotecas.

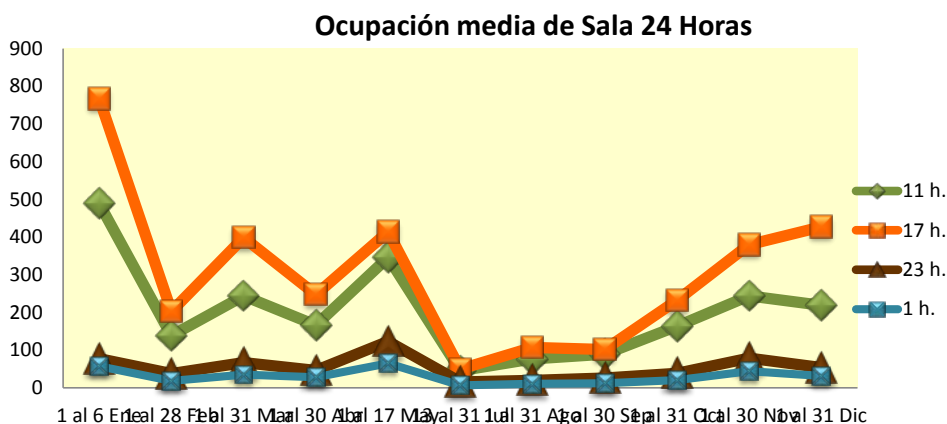
<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>		
	<i>Horario de mañana</i>	<i>Horario de tarde</i>
Biblioteca de Ciencias	36,11%	27,21%
Biblioteca de Filosofía y Letras	34,02%	31,95%
Biblioteca de Derecho	33,41%	27,36%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	56,73%	50,90%
Biblioteca de Económicas	24,01%	23,44%
Biblioteca de Educación	55,44%	50,31%
Biblioteca de Geografía	50,18%	41,44%

La biblioteca dispone de una sala 24 horas, abierta durante todo el año. En la siguiente gráfica vemos la ocupación media de esta sala, en los períodos en que no hay Aperturas Extraordinarias por exámenes, pues en estos periodos se amplían las salas y el horario, y por ello, se recoge la ocupación aparte, tal y como podemos ver más adelante.

Los datos que se recogen para la ocupación de la sala 24 horas, de las 11:00h. y de las 17:00h. corresponden únicamente a los fines de semana y días festivos, mientras que los datos de las 23:00h y de la 1:00h. corresponden a todos los días de la semana.

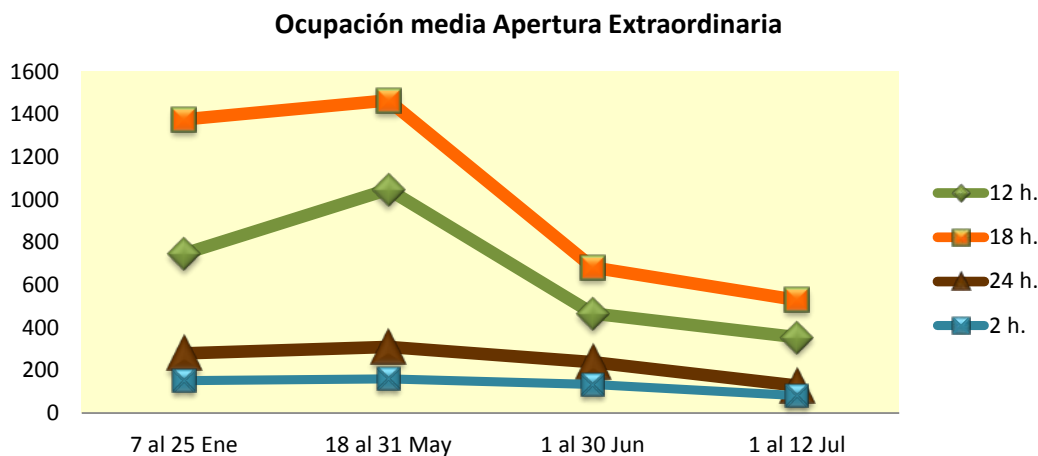
Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

También hay que tener en cuenta que, en horarios en los que sólo está abierta esta sala, si la ocupación aumenta considerablemente, se abre como refuerzo la sala de la primera planta.



En los periodos de Aperturas Extraordinarias por exámenes, se amplía el horario de apertura de las tres salas ubicadas en el edificio de la Biblioteca General, hasta las 3:00h. de la madrugada. La salas son: sala 1ª planta, sala 2ª planta y sala planta baja. En la siguiente gráfica observamos la ocupación media de estas salas.

Aquí hay que tener en cuenta que los datos recogidos a las 12:00h. y a las 18:00h. corresponden a los fines de semana y festivos, y los datos recogidos a las 24:00h. y a las 2:00h. corresponden a todos los días, es decir, de lunes a domingo.



Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

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

La Biblioteca Universitaria tiene también en la Carta de Servicios, el compromiso de ofrecer sesiones de formación general sobre los servicios y recursos de los que dispone.

El indicador correspondiente a este compromiso, es el número de asistentes a los distintos cursos de formación ofertados por las bibliotecas y por la unidad de PuntBIU.

En 2015 el número total de asistentes ha sido de 1.606.

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

En este indicador recogemos la impartición de cursos de Competencias Informáticas e Informacionales en las distintas titulaciones de grado de la Universidad.

Con respecto al año anterior, se observa un aumento considerable en el porcentaje del nivel intermedio y el del nivel avanzado, debido a que los que en 2014 hicieron y superaron el nivel básico o intermedio este año han realizado el siguiente nivel.

	<i>Nº de grados</i>	<i>Nº de grados en los que se imparte CI2</i>	<i>Porcentaje</i>
Nivel básico	43	30	69,77 %
Nivel intermedio	43	28	65,12 %
Nivel avanzado	43	16	37,21 %

Además la Biblioteca realiza una actividad formativa obligatoria en todos los programas de Doctorado de la Universidad "*Herramientas para la gestión y recuperación de la información*", cuyos resultados podemos ver en la siguiente tabla:

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

<i>Programas de Doctorado</i>	<i>Alumnos matriculados</i>	<i>Alumnos presentados</i>	<i>Nota media</i>
28	242	222	9,14

Es importante resaltar el promedio de nota tal alto que han obtenido estos alumnos de doctorado.

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

Para este indicador se calcula el porcentaje de solicitudes de información bibliográfica compleja que han sido atendidas en el plazo máximo de 5 días hábiles. Entendiendo como información bibliográfica compleja, aquella que para satisfacer la demanda de información requiere:

- la utilización de dos o más recursos
- y un tiempo de resolución superior a 15 minutos

Aplicamos este indicador a la Unidad de PuntBIU, a cada una de las 7 bibliotecas de la Universidad de Alicante y también, al conjunto de todas ellas.

	<i>Nº total de solicitudes</i>	<i>Nº solicitudes atendidas en 5 días hábiles</i>	<i>Porcentaje</i>
Biblioteca de Ciencias	17	17	100%
Biblioteca de Filosofía y Letras	50	49	98%
Biblioteca de Derecho	78	78	100%
Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud	64	64	100%
Biblioteca de Económicas	138	138	100%
Biblioteca de Educación	414	414	100%
Biblioteca de Geografía	57	57	100%
PuntBiu	85	85	100%
TOTAL	903	902	99,88%

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

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

En este indicador, la biblioteca se compromete a atender y responder, si es el caso, en el plazo de 5 días hábiles, el 100% de las quejas y sugerencias recibidas durante el año 2015.

<i>Nº de quejas/ sugerencias recibidas</i>	<i>Nº de quejas/sugerencias contestadas en 5 días</i>	<i>Porcentaje</i>
100	96	96%

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

Otro compromiso de la biblioteca recogido en la Carta de Servicios, es poner a disposición de toda la Comunidad Universitaria una completa oferta de recursos electrónicos de apoyo a la enseñanza, aprendizaje e 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, ya que los portales de revistas no proporcionan información del número de búsquedas

El número de investigadores en el año 2015 es de 2.121

	<i>Nº de búsquedas</i>	<i>Nº de búsquedas por investigador</i>
Revistas-e	s/d	s/d
Bases de datos	533.208	251,39

11. Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador.

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

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 2015 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a **2.121**

	<i>Nº de descargas</i>	<i>Nº de descargas por investigador</i>
Revistas-e	318.389	150,11
Libros-e	107.189	50,54

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

El compromiso de la Carta de Servicios referido a este indicador es la utilización de la página web y del catálogo, para difundir los recursos y servicios de la biblioteca.

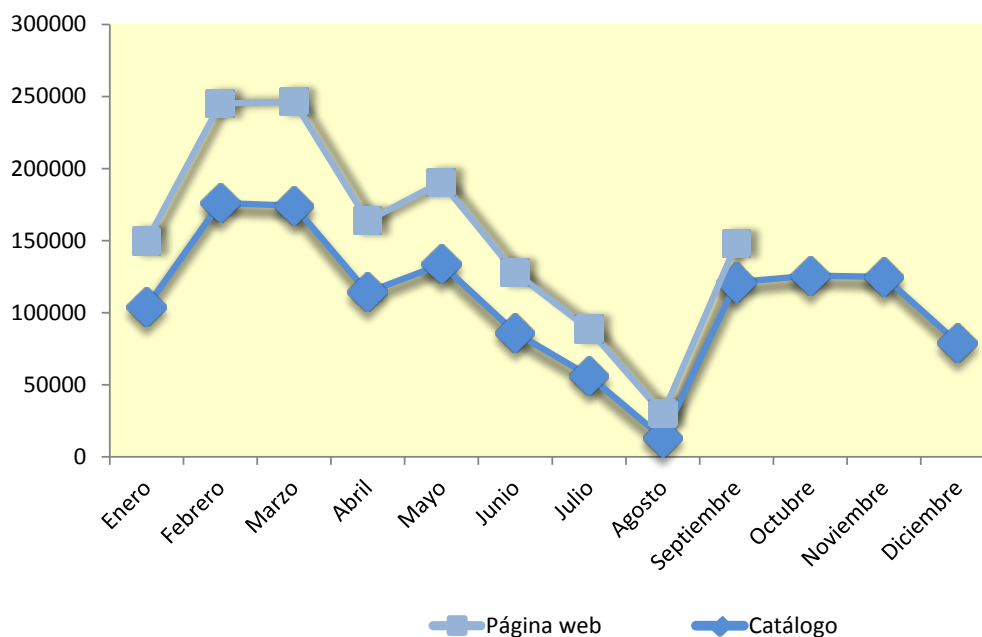
En este año 2015 se han realizado un total de 410.910 accesos a la página web y un total de 1.308.810 consultas al catálogo bibliográfico, sobre un total de 27.971 usuarios potenciales.

Debemos tener en cuenta que los datos de accesos a la página web, se han tomado sólo de enero a septiembre, debido a que en el mes de octubre se puso en marcha la nueva página web y si incluimos esos datos pueden distorsionar el resultado final.

	<i>Nº de accesos</i>	<i>Nº de accesos por usuario potencial</i>
Página web	410.910	14,91
Catálogo	1.308.810	46,8

Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2015

Si observamos el siguiente gráfico podemos ver la evolución a lo largo del año



13. Nivel de conocimiento, uso y satisfacción de los usuarios.

Este indicador tiene como objetivo proporcionar un dato que cuantifique la percepción que tiene el usuario sobre los servicios y atención de la biblioteca en su totalidad.

Este tipo de encuestas se realizan cada dos años. La última se realizó en mayo del 2014 y podemos ver los resultados en la siguiente tabla.

La próxima se realizará este año, es decir, en 2016.

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