



 Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

# INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

# 2015



## INDEX

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 atesos i respostos en el termini de 5 dies hàbils.
10. Total de cerques en revistes electròniques i bases de dades per personal investigador.
11. Nombre de descàrregues d'articles de revistes-i a text complet i de llibres-i 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 2015

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

Per a obtenir aquest indicador, es recompte la bibliografia recomanada pel professor i existent en la biblioteca, i s'avalua la seua disponibilitat en funció del nombre d'alumnes. D'aquesta manera, en l'indicador queda reflectit tant el nombre de volums de bibliografia recomanada que existeix, com el percentatge que li correspon a cada alumne.

<i>Nombre d'alumnes</i>	<i>Nombre de volúms</i>	<i>Volúms per alumne</i>
24.625	112.314	4,56

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

Aquest indicador reflecteix el compromís de la Unitat d'Accés al Document (Préstec Interbibliotecari) d'enviar en un termini màxim de 7 dies laborables, el 70% de la documentació que sol·liciten les biblioteques externes.

Per a açò, es calcula el nombre total de sol·licituds d'altres biblioteques que s'han rebut durant tot l'any i el nombre de documents que s'han enviat dins d'aqueix termini, és a dir, entre 1 i 7 dies laborables.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre ateses en 7 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
<b>Sol·licituds de P.I. enviades</b>	2.314	1.844	79'69%

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

Amb aquest indicador s'avalua si el servei que ofereix Préstec Interbibliotecari és eficaç i eficient per als seus usuaris. Per a açò, es compromet a posar a la disposició dels usuaris interns en un termini inferior a 25 dies laborables el 70% de la documentació que sol·liciten.

Per a aplicar-ho, es calcula el nombre total de peticions realitzades a Préstec

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

Interbibliotecari durant un any i el nombre de peticions que s'han rebut entre 0 i 25 dies laborables.

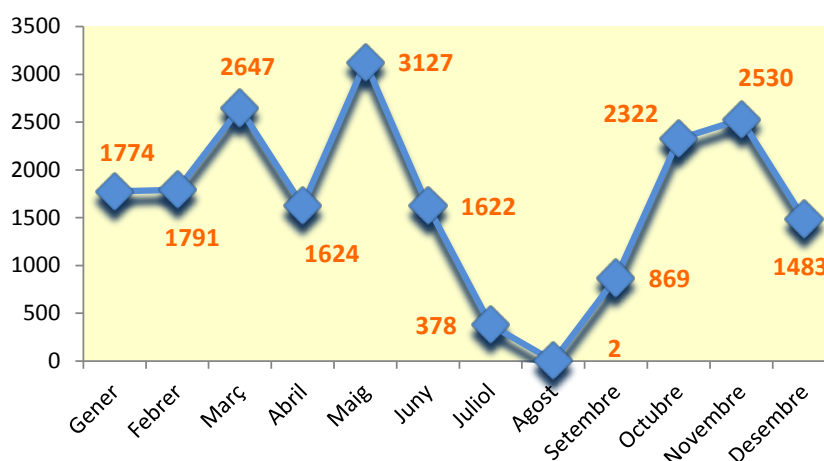
	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre ateses en 25 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
<b>Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària</b>	<b>3.975</b>	<b>3.452</b>	<b>86'84%</b>

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

La Biblioteca en la seua Carta de Serveis també té el compromís d'oferir als usuaris, espais i equipaments suficients i diferenciats: sales de treball en grup i sales d'investigadors.

Troblem aquest tipus de sales en la Mediateca, en la Biblioteca de Filosofia i Lletres, en la Biblioteca Politècnica i Infermeria i en la Biblioteca d'Educació.

En 2015 el nombre de reserves realitzades ha sigut de 20.169, entre el total de les 20 sales que disposem. En la següent gràfica podem veure aquestes reserves per mesos, mancant el mes d'agost en el qual aquest servei no s'ofereix.



### 5. Taxes d'ocupació de les sales d'estudi de les biblioteques, de les sales de obertura 24 hores i de les sales amb obertures extraordinàries.

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

Per al càlcul d'aquest indicador, es realitza pel mètode de mostreig, una recollida de dades d'ocupació de les sales de cadascuna de les 7 biblioteques de la Universitat.

S'arreglen dades tant en horari de matí com en horari de vesprada.

Una vegada comptabilitzat el nombre de llocs de lectura ocupats es relaciona amb el nombre de total de llocs de cadascuna de les sales. D'aquesta manera s'avalua la taxa total d'ocupació de llocs de lectura de les Biblioteques.

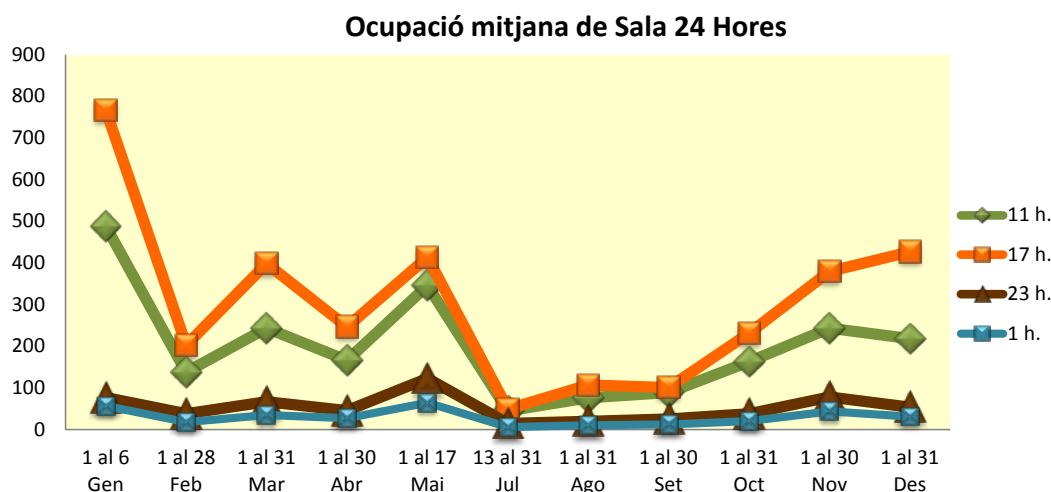
<i>Taxa d'ocupació de sales d'estudi</i>		
	<i>Horari de matí</i>	<i>Horari de vesprada</i>
<b>Biblioteca de Ciències</b>	<b>36,11%</b>	<b>27,21%</b>
<b>Biblioteca de Filosofia i Lletres</b>	<b>34,02%</b>	<b>31,95%</b>
<b>Biblioteca de Dret</b>	<b>33,41%</b>	<b>27,36%</b>
<b>Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut</b>	<b>56,73%</b>	<b>50,90%</b>
<b>Biblioteca d'Econòmiques</b>	<b>24,01%</b>	<b>23,44%</b>
<b>Biblioteca d'Educació</b>	<b>55,44%</b>	<b>50,31%</b>
<b>Biblioteca de Geografia</b>	<b>50,18%</b>	<b>41,44%</b>

La biblioteca disposa d'una sala 24 hores, oberta durant tot l'any. En la següent gràfica veiem l'ocupació mitjana d'aquesta sala, en els períodes en què no hi ha Obertures Extraordinàries per exàmens, doncs en aquests períodes s'amplien les sales i l'horari, i per açò, s'arregla l'ocupació per separat, tal com podem veure més endavant.

Les dades que s'arreglen per a l'ocupació de la sala 24 hores, de les 11:00h. i de les 17:00h. corresponen únicament als caps de setmana i dies festius, mentre que les dades de les 23:00h i de la 1:00h. corresponen a tots els dies de la setmana.

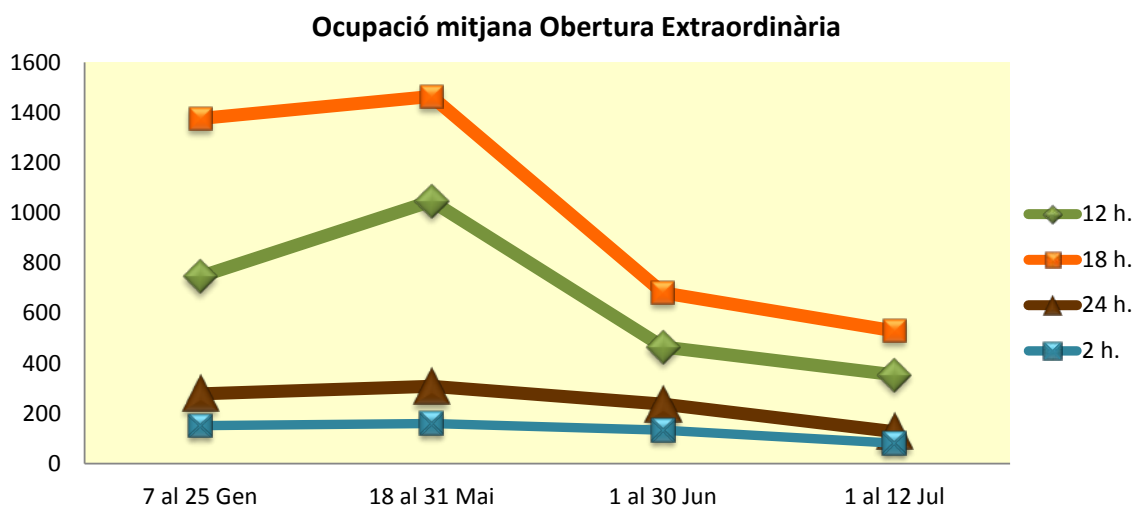
També cal tenir en compte que, en horaris en els quals només està oberta aquesta sala, si l'ocupació augmenta considerablement, s'obri com a reforç la sala de la primera planta.

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015



En els períodes d'Obertures Extraordinàries per exàmens, s'amplia l'horari d'obertura de les tres sales situades en l'edifici de la Biblioteca General, fins a les 3:00h. de la matinada. La sales són: sala 1<sup>a</sup> planta, sala 2<sup>a</sup> planta i sala planta baixa. En la següent gràfica observem l'ocupació mitjana d'aquestes sales.

Ací cal tenir en compte que les dades arrellegades a les 12:00h. i a les 18:00h. corresponen als caps de setmana i festius, i les dades arrellegades a les 24:00h. i a les 2:00h. corresponen a tots els dies, és a dir, de dilluns a diumenge.



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

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

La Biblioteca Universitària té també en la Carta de Serveis, el compromís d'oferir sessions de formació general sobre els serveis i recursos dels quals disposa.

L'indicador corresponent a aquest compromís, és el nombre d'assistents als diferents cursos de formació oferits per les biblioteques i per la unitat de PuntBIU.

En 2015 el nombre total d'assistents ha sigut de 1.606.

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

En aquest indicador arrebplegem la impartició de cursos de Competències Informàtiques i Informacionals en les diferents titulacions de grau de la Universitat.

Pel que fa a l'any anterior, s'observa un augment considerable en el percentatge del nivell intermedi i el del nivell avançat, a causa que els que en 2014 van fer i van superar el nivell bàsic o intermedi enguany han realitzat el següent nivell.

	<i>Nombre de graus</i>	<i>Nombre de graus en els que s'imparteix CI2</i>	<i>Percentatge</i>
<b>Nivell bàsic</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>69,77 %</b>
<b>Nivell intermedi</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>65,12 %</b>
<b>Nivell avançat</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>37,21 %</b>

A més la Biblioteca realitza una activitat formativa obligatòria en tots els programes de Doctorat de la Universitat "Eines per a la gestió i recuperació de la informació", els resultats de la qual podem veure en la següent taula:

<i>Programes de Doctorat</i>	<i>Alumnes matriculats</i>	<i>Alumnes presentats</i>	<i>Nota mitjana</i>
<b>28</b>	<b>242</b>	<b>222</b>	<b>9,14</b>

És important ressaltar la mitjana de nota tal alt que han obtingut aquests alumnes de doctorat.

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

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

Per a aquest indicador es calcula el percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica complexa que han sigut ateses en el termini màxim de 5 dies hàbils. Entenent com a informació bibliogràfica complexa, aquella que per a satisfer la demanda d'informació requereix:

- la utilització de dues o més recursos
- i un temps de resolució superior a 15 minuts

Apliquem aquest indicador a la Unitat de PuntBIU, a cadascuna de les 7 biblioteques de la Universitat d'Alacant i també, al conjunt de totes elles.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre sol·licituds ateses en 5 dies hàbils</i>	<i>Percentatge</i>
<b>Biblioteca de Ciències</b>	17	17	<b>100%</b>
<b>Biblioteca de Filosofia i Lletres</b>	50	49	<b>98%</b>
<b>Biblioteca de Dret</b>	78	78	<b>100%</b>
<b>Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut</b>	64	64	<b>100%</b>
<b>Biblioteca d'Econòmiques</b>	138	138	<b>100%</b>
<b>Biblioteca d'Educació</b>	414	414	<b>100%</b>
<b>Biblioteca de Geografia</b>	57	57	<b>100%</b>
<b>PuntBiu</b>	85	85	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>903</b>	<b>902</b>	<b>99,88%</b>

### 9. Percentatge de queixes i suggeriments atesos i respostos en el termini de 5 dies hàbils

En aquest indicador, la biblioteca es compromet a atendre i respondre, si és el cas, en el termini de 5 dies hàbils, el 100% de les queixes i suggeriments rebuts durant l'any 2015.



## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

<i>Nombre de queixes/ suggeriments rebutx</i>	<i>Nombre de queixes/suggeriments contestats en 5 dies</i>	<i>Percentatge</i>
100	96	96%

### 10. Total de cerques en revistes electròniques i bases de dades per personal investigador.

Un altre compromís de la biblioteca arrellegat en la Carta de Serveis, és posar a la disposició de tota la Comunitat Universitària una completa oferta de recursos electrònics de suport a l'ensenyament, aprenentatge i recerca.

Amb aquest indicador i amb el següent s'avalua l'ús de les bases de dades i de les revistes electròniques en relació amb el nombre d'investigadors. Aquest indicador és només aplicable a les bases de dades, ja que els portals de revistes no proporcionen informació del nombre de cerques.

El nombre d'investigadors l'any 2015 és de **2.121**

	<i>Nombre de cerques</i>	<i>Nombre de cerques per investigador</i>
<b>Revistes-e</b>	s/d	s/d
<b>Bases de dades</b>	533.208	251,39

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

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.

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

L'any 2015 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a **2.121**

	<i>Nombre de descàrregues</i>	<i>Nombre de descàrregues per investigador</i>
Revistes-e	<b>318.389</b>	<b>150,11</b>
Llibres-e	<b>107.189</b>	<b>50,54</b>

### 12. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca per usuari potencial

El compromís de la Carta de Serveis referit a aquest indicador és la utilització de la pàgina web i del catàleg, per a difondre els recursos i serveis de la biblioteca.

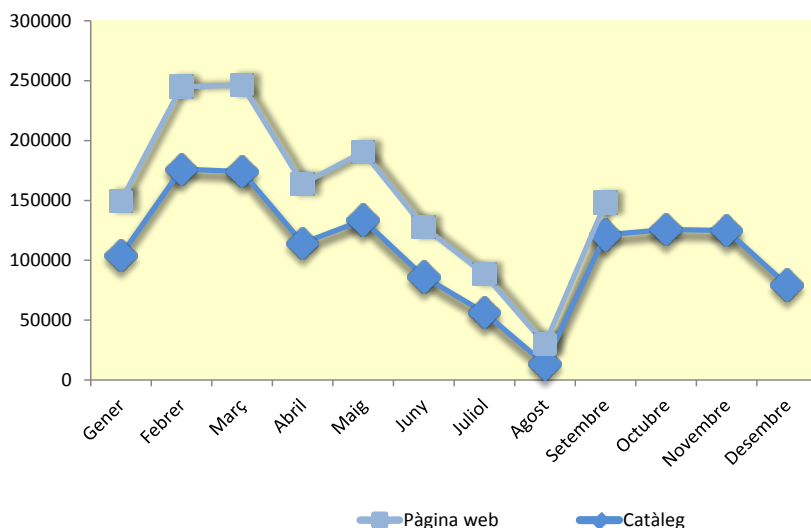
En enguany 2015 s'han realitzat un total de 410.910 accessos a la pàgina web i un total de 1.308.810 consultes al catàleg bibliogràfic, respecte a 27.971 usuaris potencials.

Hem de tenir en compte que les dades d'accessos a la pàgina web, s'han pres només de gener a setembre, a causa que en el mes d'octubre es va engegar la nova pàgina web i si incloem aqueixes dades poden distorsionar el resultat final.

	<i>Nombre d'accessos</i>	<i>Nombre d'accessos per usuari potencial</i>
Pàgina web	<b>410.910</b>	<b>14,91</b>
Catàleg	<b>1.308.810</b>	<b>46,8</b>

## Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2015

Si observem el següent gràfic podem veure l'evolució al llarg de l'any



### 13. Nivell de coneixement, ús i satisfacció dels usuaris.

Aquest indicador té com a objectiu proporcionar una dada que quantifiqui la percepció que té l'usuari sobre els serveis i atenció de la biblioteca íntegrament.

Aquest tipus d'enquestes es realitzen cada dos anys. L'última es va realitzar al maig del 2014 i podem veure els resultats en la següent taula.

La pròxima es realitzarà enguany, és a dir, en 2016.

<i>Valoració global de la biblioteca</i>	<i>Mitjana</i>
PAS	5,98
PDI	6,13
Alumnat	5,35