



# INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

# 2016



**INDICE**

## **Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016**

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 2016

### 1. Número de volúmenes de Bibliografía recomendada respecto al número de alumnos de títulos oficiales y títulos propios

Con este indicador se muestra la disponibilidad de obras recomendadas por el profesorado en relación al número de alumnos de títulos oficiales y títulos propios. 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>
<b>24.151</b>	<b>116.307</b>	<b>4,82</b>

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

Este indicador analiza el tiempo que la Unidad de Acceso al documento (Préstamo Interbibliotecario) tarda en suministrar las obras solicitadas por otras bibliotecas.

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 del plazo establecido en el indicador, 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>
<b>Solicitudes de P.I. enviadas</b>	<b>2.336</b>	<b>1.797</b>	<b>79'93%</b>

### 3. Porcentaje de documentos recibidos por préstamo interbibliotecario en un plazo inferior a 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 usuarios internos en un plazo inferior a 25 días laborables el 70% de la documentación que soliciten.

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016

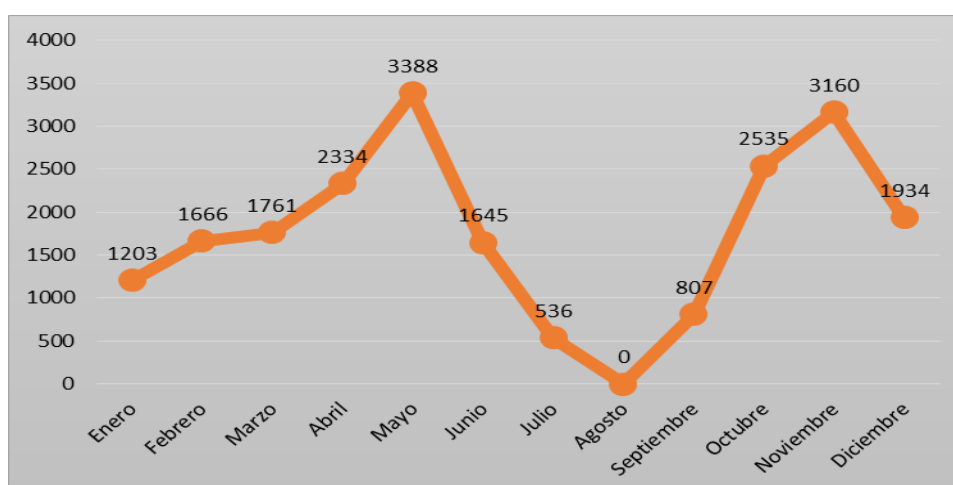
Para aplicarlo, se calcula el número total de peticiones realizadas a Préstamo Interbibliotecario durante un año y el número de peticiones que se han recibido entre 0 y 25 días laborables.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
<b>Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria</b>	<b>4.898</b>	<b>4.282</b>	<b>86'84%</b>

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

El servicio de reserva de salas de trabajo en grupo es uno de los más demandados, especialmente por el alumnado. 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 2016 el número de reservas de salas de trabajo en grupo realizadas ha sido de 21.114. 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 2016

### 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.

Este indicador muestra la ocupación de las salas de estudios en los distintos horarios de apertura.

El primero muestra la tasa de ocupación en horario habitual de la Biblioteca Universitaria. Para ello se recoge, mediante el método de muestreo, la ocupación de los puestos de lectura y se relaciona con el total de puestos existentes.

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

En la siguiente tabla se muestra la ocupación media de las distintas bibliotecas.

<i>Tasa de ocupación de salas de estudio</i>		
	<i>Horario de mañana</i>	<i>Horario de tarde</i>
<b>Biblioteca de Ciencias</b>	34,16%	29,42%
<b>Biblioteca de Filosofía y Letras</b>	31,15%	27,29%
<b>Biblioteca de Derecho</b>	35,99%	27,47%
<b>Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud</b>	57,30%	55,57%
<b>Biblioteca de Económicas</b>	30,64%	26,15%
<b>Biblioteca de Educación</b>	51,02%	43,58%
<b>Biblioteca de Geografía</b>	29,31%	27,27%

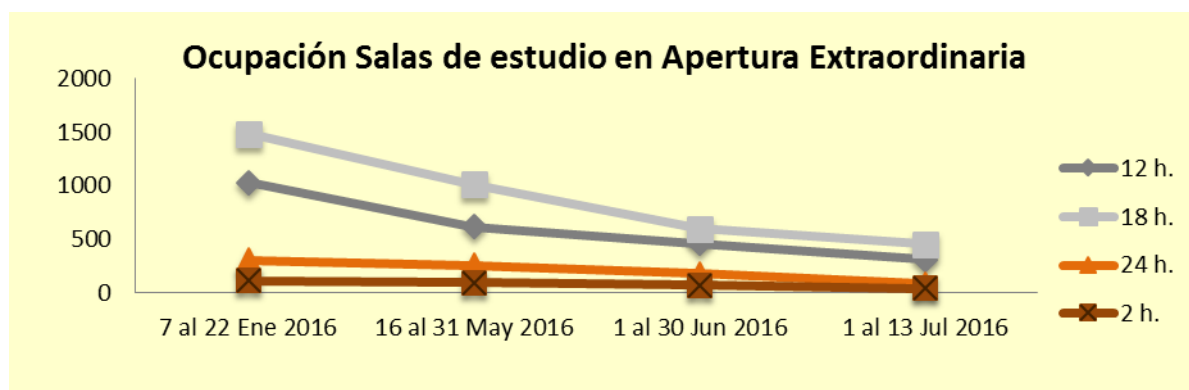
La biblioteca dispone de una sala 24 horas, abierta durante todo el año. Cuando la ocupación es muy elevada se habilita la sala de la primera planta de la Biblioteca de Filosofía y Letras con el mismo fin. Por ello el dato de ocupación no se puede relacionar con el número de puestos ofertados ya que son variables.

En la siguiente gráfica se recoge el número de puestos ocupados en el servicio de sala 24 horas, en los períodos que no hay apertura extraordinaria por exámenes.

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016



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 2:30 h. de la madrugada. En la siguiente gráfica observamos la ocupación media de estas salas.



### 6. Número de asistentes a cursos de formación generales

La Biblioteca Universitaria ofrece distintos cursos de formación sobre el uso de sus servicios y recursos.

En este indicador se refleja el número de asistentes a estos cursos, impartidos por las distintas bibliotecas de Centro y PuntBiu

En este año 2016 el número total de asistentes ha sido de 1.648.

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016

### 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. Estos cursos se imparten en tres niveles (básico, intermedio y avanzado).

Para la aplicación de este indicador se han utilizado los datos del nivel intermedio

Nº de grados de la UA	Nº de grados en los que se imparte CI2	Porcentaje
43	30	69,77%

### 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 30 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.

	Nº total de solicitudes	Nº solicitudes atendidas en 5 días hábiles	Porcentaje
<b>Biblioteca de Ciencias</b>	13	13	<b>100%</b>
<b>Biblioteca de Filosofía y Letras</b>	48	42	<b>87,5%</b>
<b>Biblioteca de Derecho</b>	90	86	<b>95,5%</b>
<b>Biblioteca Politécnica y Ciencias de la Salud</b>	96	96	<b>100%</b>

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016

Biblioteca de Económicas	89	89	100%
Biblioteca de Educación	458	453	98,9%
Biblioteca de Geografía	35	35	100%
PuntBiu	28	28	100%
<b>TOTAL</b>	<b>857</b>	<b>842</b>	<b>98,2%</b>

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

La Biblioteca Universitaria pone a disposición de los usuarios formularios de quejas y sugerencias y se compromete a responder, en los casos necesarios, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Nº de quejas/ sugerencias recibidas	Nº de quejas/sugerencias contestadas en 5 días	Porcentaje
<b>147</b>	<b>142</b>	<b>96,6 %</b>

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

Uno de los objetivos de la Biblioteca Universitaria es poner a disposición de 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 personal investigador.

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 2016 es de **2.467**.

Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por
-----------------	---------------------



## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016

	<i>investigador</i>	
Revistas-e	s/d	s/d
Bases de datos	568.449	230,42

### 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 2016 el número personal investigador de la Universidad de Alicante asciende a **2.467**.

	<i>Nº de descargas</i>	<i>Nº de descargas por investigador</i>
Revistas-e	381.133	154,49
Libros-e	154.078	62,46

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

Con este indicador se evalúa el uso de la página web y del catálogo de la biblioteca por parte de los usuarios. La web de la Biblioteca Universitaria constituye la principal fuente de información y comunicación, así como el portal de acceso a los recursos y servicios no presenciales.

Por otra parte el catálogo constituye la principal herramienta de búsqueda de información de los fondos que constituyen la Biblioteca Universitaria.

El número de usuarios potencial en 2016 se eleva a **33.799**

## Indicadores de la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria. Año 2016

	<i>Nº de accesos</i>	<i>Nº de accesos por usuario potencial</i>
<b>Página web</b>	483.636	14,31
<b>Catálogo</b>	1.073.791	31,77

### 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 dato se obtiene a través de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas cada 2 años.

La valoración global presenta una media de **5,53**.

En el siguiente gráfico se muestra la valoración global por cada uno de los colectivos.

<i>Valoración global de la biblioteca</i>	<i>Promedio</i>
<b>PAS</b>	<b>5,64</b>
<b>PDI</b>	<b>5,98</b>
<b>Alumnado</b>	<b>5,17</b>