



 Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

INDICADORES / INDICADORS

CARTA DE SERVICIOS / CARTA DE SERVEIS

2016



 **BUA**
Biblioteca de la Universitat d'Alacant
Biblioteca de la Universidad de Alicante

**Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca
Universitària.
Any 2016**

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 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 2016

1. Nombre de volums de bibliografia recomanada respecte del nombre d'alumnes de títols oficials i títols propis.

Amb aquest indicador es mostra la disponibilitat d'obres recomanades pel professorat en relació al nombre d'alumnes de títols oficials i títols propis. Per a obtenir aquest indicador, es recompta la bibliografia recomanada pel professor i que hi ha a la biblioteca, i s'avalua la disponibilitat d'aqueta d'acord amb el nombre d'alumnes. D'aquesta manera, en l'indicador queda reflectit tant el nombre de volums de bibliografia recomanada que hi ha, com el percentatge que correspon a cada alumne.

<i>Nre. d'alumnes</i>	<i>Nre. de volums</i>	<i>Volums per alumne</i>
24.151	116.307	4,82

2. Percentatge de documents enviats per Préstec Interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables.

Aquest indicador analitza el temps que la Unitat d'Accés al document (Préstec Interbibliotecari) tarda a subministrar les obres sol·licitades per altres biblioteques.

Per a això, 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 del termini establert en l'indicador, és a dir, entre 1 i 7 dies laborables.

	<i>Nre. total de sol·licituds</i>	<i>Nre. ateses en 7 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
Sol·licituds de PI enviades	2.336	1.797	79'93%

3. Percentatge de documents rebuts per Préstec Interbibliotecari en un termini inferior a 25 dies laborables.

Amb aquest indicador s'avalua si el servei que ofereix Préstec Interbibliotecari és eficaç i eficient per als usuaris. Per a això, 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.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.

Any 2016

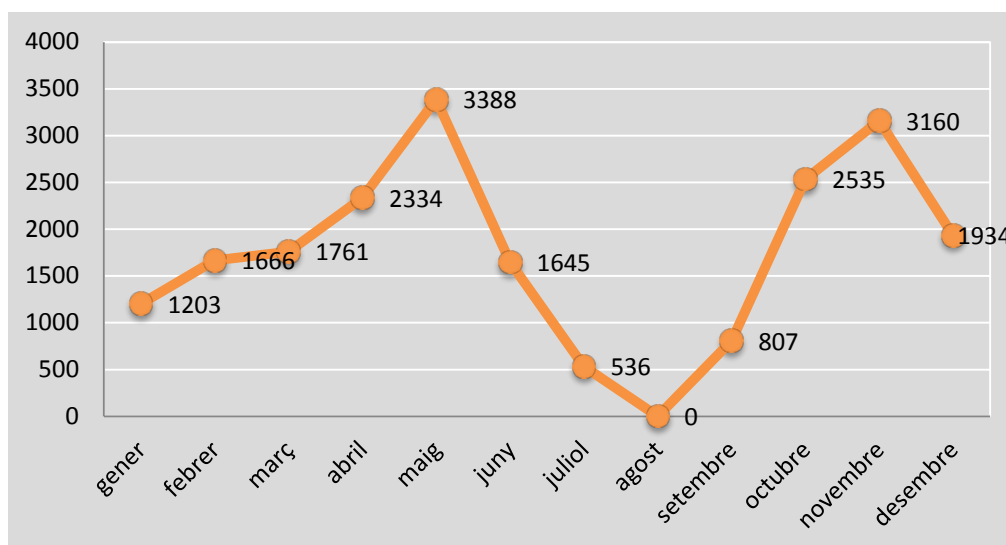
Per a aplicar-ho, es calcula el nombre total de peticions fetes a Préstec Interbibliotecari durant un any i el nombre de peticions que s'han rebut entre 0 i 25 dies laborables.

	<i>Nre. total de sol·licituds</i>	<i>Nre. ateses en 25 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
Sol·licituds de PI fetes per la comunitat universitària	4.898	4.282	86'84%

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

El servei de reserva de sales de treball en grup és un dels més demandats, especialment per l'alumnat. Trobem aquest tipus de sales a la Mediateca, a la Biblioteca de Filosofia i Lletres, a la Biblioteca Politècnica i Infermeria i a la Biblioteca d'Educació.

L'any 2016 el nombre de reserves de sales de treball en grup fetes ha sigut de 21.114. En la gràfica següent podem veure aquestes reserves per mesos, cal tenir en compte que manca el mes d'agost en què aquest servei no s'ofereix.



Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2016

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.

Aquest indicador mostra l'ocupació de les sales d'estudis en els diferents horaris d'obertura.

El primer mostra la taxa d'ocupació en horari habitual de la Biblioteca Universitària. Per a això s'arreplega, mitjançant el mètode de mostreig, l'ocupació dels llocs de lectura i es relaciona amb el total de llocs que hi ha.

S'arrepleguen dades tant en horari de matí i com en horari de vesprada.

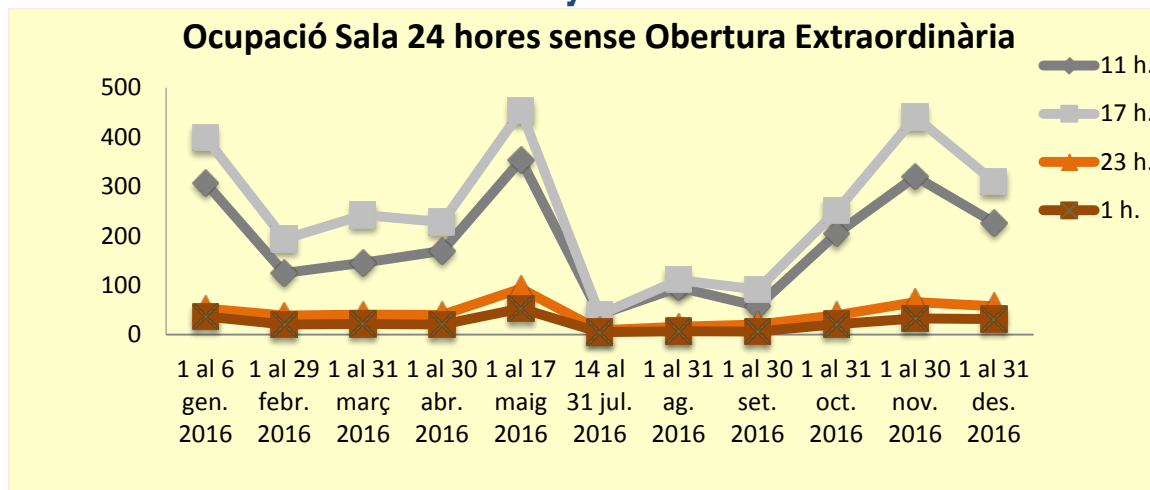
En la taula següent es mostra l'ocupació mitjana de les diferents biblioteques.

<i>Taxa d'ocupació de sales d'estudi</i>		
	<i>Horari de matí</i>	<i>Horari de vesprada</i>
Biblioteca de Ciències	34,16%	29,42%
Biblioteca de Filosofia i Lletres	31,15%	27,29%
Biblioteca de Dret	35,99%	27,47%
Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut	57,30%	55,57%
Biblioteca d'Econòmiques	30,64%	26,15%
Biblioteca d'Educació	51,02%	43,58%
Biblioteca de Geografia	29,31%	27,27%

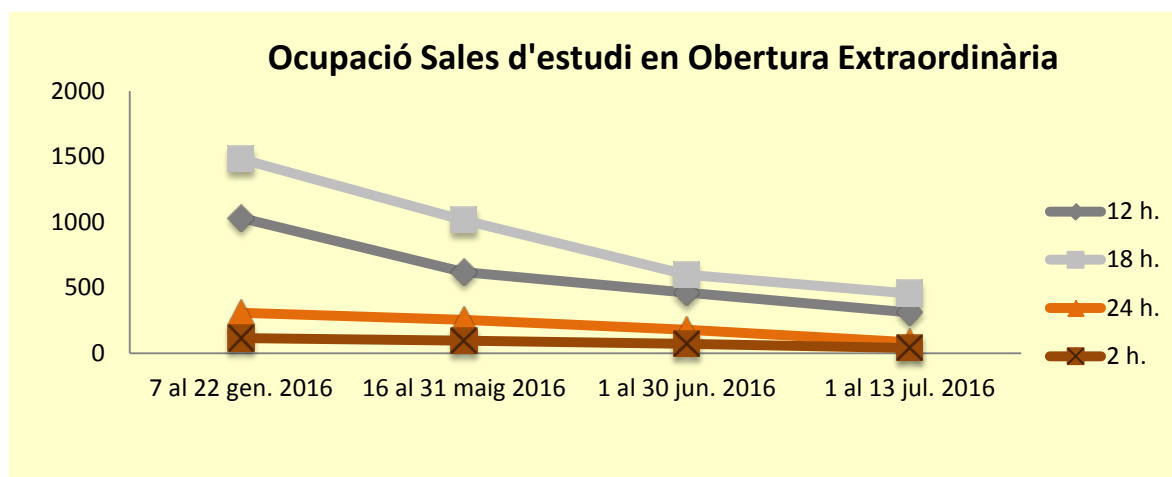
La biblioteca té una sala 24 hores, oberta durant tot l'any. Quan l'ocupació és molt elevada s'habilita la sala de la primera planta de la Biblioteca de Filosofia i Lletres amb la mateixa finalitat. Per això la dada d'ocupació no es pot relacionar amb el nombre de llocs oferits ja que són variables.

En la gràfica següent s'arreplega el nombre de llocs ocupats en el servei de sala 24 hores, en els períodes que no hi ha obertura extraordinària per exàmens.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2016



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 2:30 h. de la matinada. En la gràfica següent observem l'ocupació mitjana d'aquestes sales.



6. Nombre d'assistents a cursos de formació generals

La Biblioteca Universitària ofereix diferents cursos de formació sobre l'ús dels seus serveis i recursos.

En aquest indicador es reflecteix el nombre d'assistents a aquests cursos, impartits per les diferents biblioteques de Centre i PuntBiu.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.

Any 2016

En aquest any 2016 el nombre total d'assistents ha sigut de 1.648.

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

En aquest indicador arrepleguem la impartició de cursos de Competències Informàtiques i Informacionals en les diferents titulacions de grau de la Universitat. Aquests cursos s'imparteixen en tres nivells (bàsic, intermedi i avançat).

Per a l'aplicació d'aquest indicador s'han utilitzat les dades del nivell intermedi.

Nre. de graus de la UA	Nre. de graus en què s'imparteix CI2	Percentatge
43	30	69,77%

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. Entenem com a informació bibliogràfica complexa, aquella que per a satisfer la demanda d'informació requereix:

- la utilització de dos recursos o més
- i un temps de resolució superior a 30 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 aquestes.

	Nre. total de sol·licituds	Nre. sol·licituds ateses en 5 dies hàbils	Percentatge
Biblioteca de Ciències	13	13	100%

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2016

Biblioteca de Filosofia i Lletres	48	42	87,5%
Biblioteca de Dret	90	86	95,5%
Biblioteca Politècnica i Ciències de la Salut	96	96	100%
Biblioteca d'Econòmiques	89	89	100%
Biblioteca d'Educació	458	453	98,9%
Biblioteca de Geografia	35	35	100%
PuntBIU	28	28	100%
TOTAL	857	842	98,2%

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

La Biblioteca Universitària posa a la disposició dels usuaris formularis de queixes i suggeriments i es compromet a respondre, en els casos necessaris, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

<i>Nre. de queixes/ suggeriments rebuts</i>	<i>Nre. de queixes/suggeriments contestats en 5 dies</i>	<i>Percentatge</i>
147	142	96,6 %

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

Un dels objectius de la Biblioteca Universitària és posar a la disposició de la comunitat universitària una completa oferta de recursos electrònics de suport a l'ensenyament, aprenentatge i investigació.

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 de personal investigador.

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària. Any 2016

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 2016 és de **2.467**.

	<i>Nre. de cerques</i>	<i>Nre. de cerques per investigador</i>
Revistes-e	s/d	s/d
Bases de dades	568.449	230,42

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

Aquest indicador avalua l'ús i l'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 conjunt d'aquestes.

L'any 2016 el nombre personal investigador de la Universitat d'Alacant ascendeix a **2.467**.

	<i>Nre. de descàrregues</i>	<i>Nre. de descàrregues per investigador</i>
Revistes-e	381.133	154,49
Llibres-e	154.078	62,46

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

Amb aquest indicador s'avalua l'ús de la pàgina web i del catàleg de la biblioteca per part dels usuaris. La web de la Biblioteca Universitària constitueix la font d'informació

Indicadors de la Carta de Serveis de la Biblioteca Universitària.

Any 2016

i comunicació principal, com també el portal d'accés als recursos i els serveis no presencials.

D'altra banda el catàleg constitueix l'eina de cerca d'informació principal dels fons que constitueixen la Biblioteca Universitària.

El nombre d'usuaris potencial l'any 2016 s'eleva a **33.799**

	<i>Nre. d'accessos</i>	<i>Nre. d'accessos per usuari potencial</i>
Pàgina web	483.636	14,31
Catàleg	1.073.791	31,77

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

Aquest indicador té com a objectiu proporcionar una dada que quantifique la percepció que té l'usuari sobre els serveis i l'atenció de la biblioteca íntegrament. Aquesta dada s'obté a través de les enquestes de satisfacció d'usuaris fetes cada 2 anys.

La valoració global té una mitjana de **5,53**.

En el gràfic següent es mostra la valoració global per cadascun dels col·lectius

<i>Valoració global de la biblioteca</i>	<i>Mitjana</i>
PAS	5,64
PDI	5,98
Alumnat	5,17