



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Servicio de Información Bibliográfica
y Documental (SIBID)

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

Junio 2006-Mayo 2007

Biblioteq U A litat
Bibliote C A lidad

Diciembre 2007

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

(Período de recogida de datos Junio 2006-Mayo 2007)

1. Porcentaje de quejas/sugerencias respondidas en un cuatrimestre sobre el total de quejas/sugerencias.

El objetivo de este indicador es evaluar si la biblioteca atiende las quejas/sugerencias planteadas por los usuarios. Se aplica a cada una de las bibliotecas y Unidades de la Biblioteca Universitaria de Alicante, así como a su conjunto. El período de recogida de datos corresponde a los meses de Septiembre a Diciembre.

	Quejas/sugerencias recibidas	Quejas/sugerencias contestadas	Porcentaje
Derecho	4	4	100%
POE	5	5	100%
FL-TS	20	20	100%
Geografía	18	18	100%
Recursos electrónicos	30	30	100%
Dirección	32	15*	46'87%
Total	109	92	84'40%

* Las quejas o sugerencias no contestadas son por falta de dirección o e-mail incorrecto.

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

Con este indicador se evaluar la existencia en los fondos de las obras recomendadas en las distintas asignaturas en relación al número de alumnos.

	Nº total	Nº alumnos	Vol. por alumno
Volúmenes de bibliografía recomendada	61.370	28.414	2'16

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

El objetivo de este indicador es evaluar si la biblioteca proporciona a sus usuarios un servicio eficaz y eficiente de préstamo interbibliotecario y cumple con el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de *“conseguir que el 70% de la documentación solicitada por préstamo interbibliotecario de usuarios internos sea entregada en un plazo máximo de 25 días laborables”*.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 25 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	5.518	3.933	71'27%

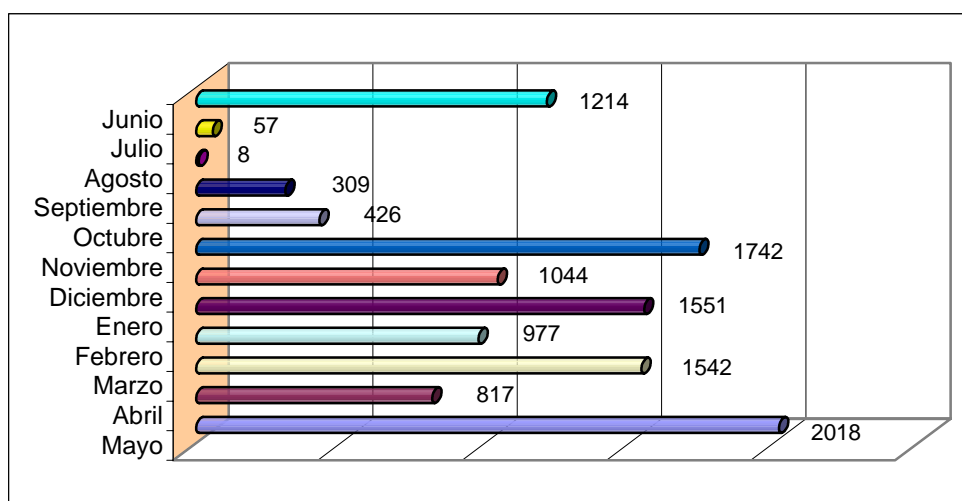
4. Porcentaje de documentos servidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables

Este indicador pretende evaluar si la biblioteca atiende de forma eficaz y eficiente las solicitudes de préstamo interbibliotecario recibidas de otras bibliotecas.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 7 días laborables	Porcentaje
Solicitudes de P.I. realizadas por la comunidad universitaria	3.411	2.274	66'66%

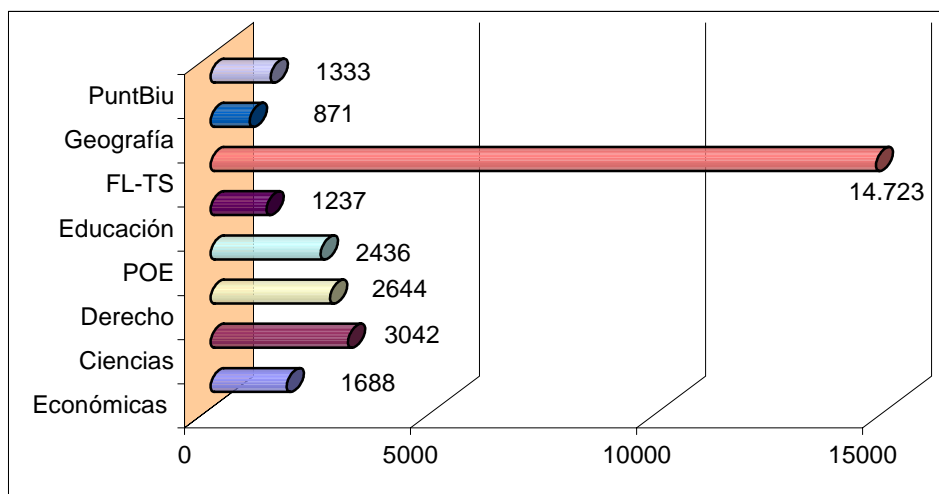
5. Número de reservas/año de las salas de trabajo en grupo y salas de investigadores

Su objetivo es evaluar la demanda por parte de los usuarios de las salas de trabajo en grupo. Para la aplicación de este indicador se han recogido los datos de la aplicación informática que gestiona las reservas de las salas de trabajo de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras y de la Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería. El número total de reservas efectuadas en este período ha sido de **7.607**



6. Número de consultas direccionales y puntuales atendidas.

Su objetivo es evaluar la demanda por parte de los usuarios de solicitudes de información direccional y puntual. Este indicador se aplica a PuntBiu, a todas las Bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.



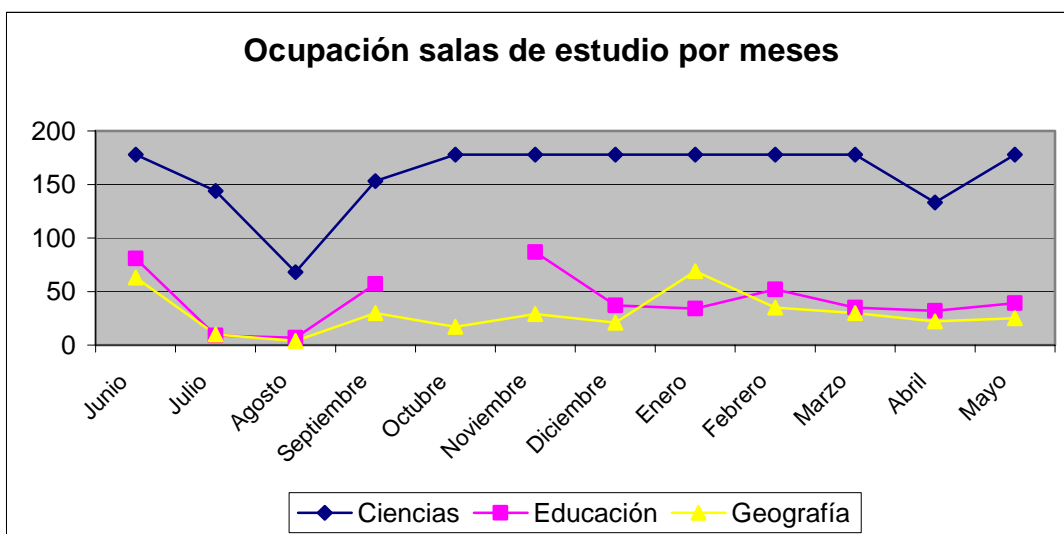
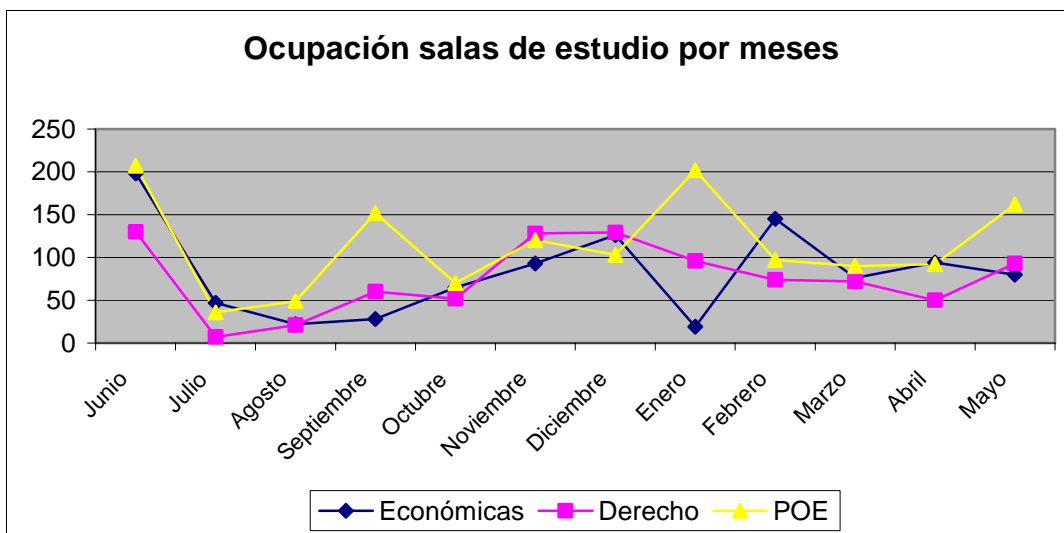
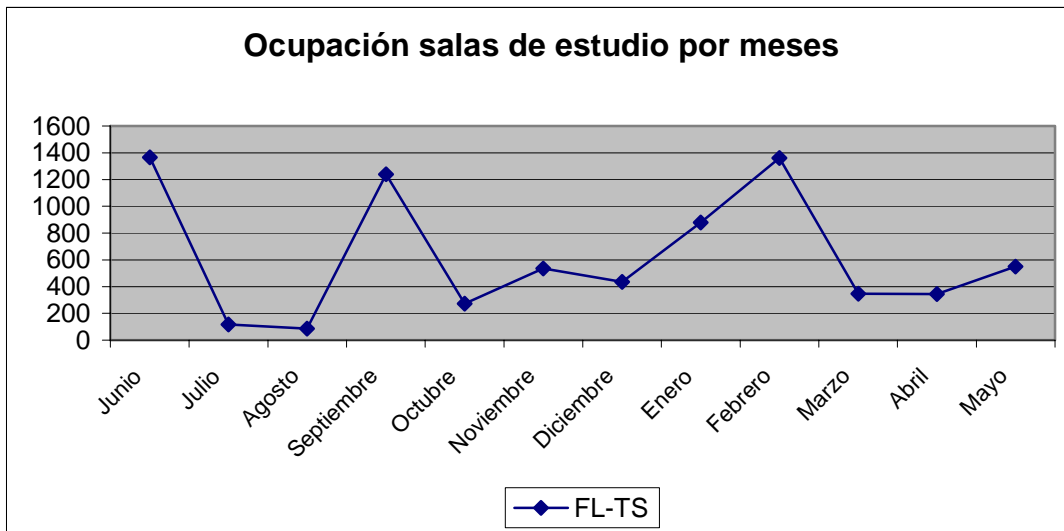
7. Tasas de ocupación de las salas de estudio de las bibliotecas, de las Salas de apertura 24 horas y de las salas con aperturas extraordinarias.

Con este indicador se pretende evaluar la tasa total de ocupación de puestos de lectura, estimando la proporción de asientos ocupados en un momento determinado. Se ha aplicado a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.

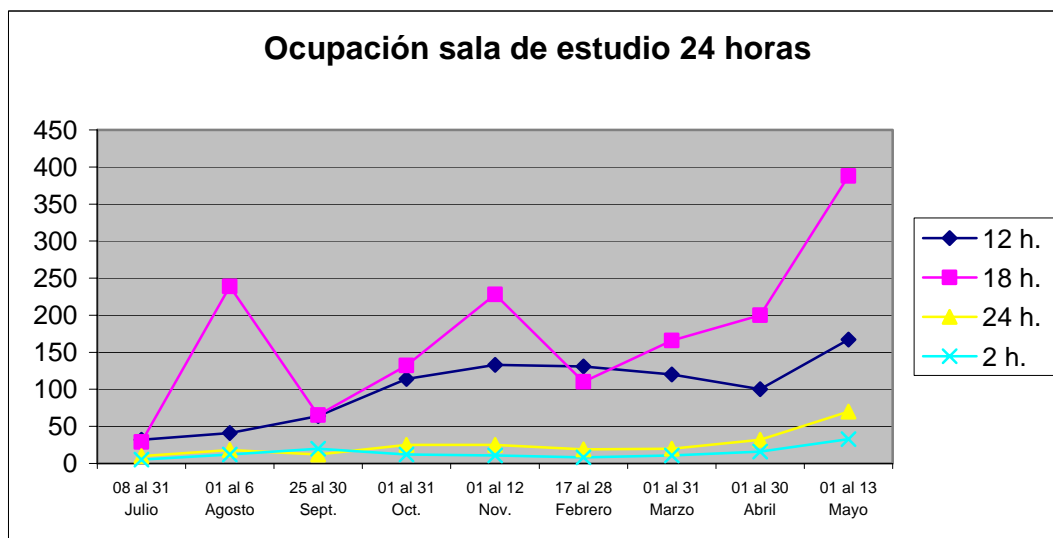
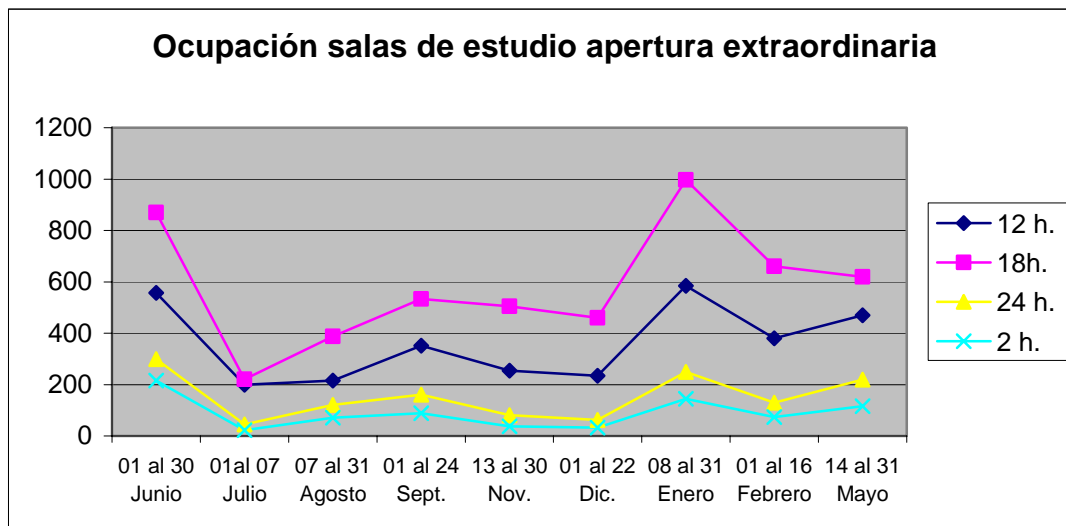
Tasa de ocupación de salas de estudios	
Biblioteca de Económicas	27'30 %
Biblioteca de Ciencias	88'61%
Biblioteca de Derecho	32'82%
Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería	35'09%
Biblioteca de Educación*	39'56%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	30'25%
Biblioteca de Geografía	38'05%

* En la Biblioteca de Educación se ha considerado el período de Noviembre 2006 a Junio 2007, debido a que en los meses anteriores se encontraba ubicada provisionalmente en el espacio de Mediateca del edificio de la Biblioteca General, por encontrarse el edificio de la biblioteca en obras.

Este indicador nos proporciona una visión global de la ocupación de las salas de estudios, sin embargo la realidad es que la ocupación de las salas de estudio presenta importantes oscilaciones relacionadas con la época del curso académico. Para aportar una visión más real del uso de las salas de estudio se ha analizado la ocupación de cada una de ellas por meses, agrupando las Bibliotecas por el número de puestos de lectura que ofertan.



Tasa de ocupación de la Sala 24 horas	8'44%
Tasa de ocupación apertura extraordinaria	16'62%



8. Número de alumnos que han asistido a los cursos de formación (generales y para nuevos alumnos)

Su objetivo es conocer el número de alumnos que han asistido a los distintos cursos de formación ofertados por las bibliotecas y por PuntBiu.

El número total de alumnos que han participado en las distintas acciones formativas relacionadas con el uso de la biblioteca y sus recursos llevadas a cabo desde las distintas bibliotecas y desde PuntBiu asciende a 1.140.

9. Número de cursos de créditos de libre elección realizados y porcentaje de plazas cubiertas

Este indicador tiene como objetivo conocer la demanda por parte de los usuarios de cursos de libre elección.

Durante el período de análisis se han ofertado 5 cursos de libre elección curricular con un total de 90 plazas, de las que se cubrieron 64.

Nº de cursos de créditos de libre elección	5
Porcentaje de plazas cubiertas	71%

10. Porcentaje de solicitudes de información bibliográfica atendidas en el plazo de 1 semana

Con este indicador se evalúa en qué medida el servicio de información bibliográfica es eficaz, en cuanto a rapidez. Se aplica a PUNTBUI, a cada una de las bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto.

	Nº total de solicitudes	Nº atendidas en 1 semana	Porcentaje
Biblioteca de Económicas	1.583	s/d	
Biblioteca de Ciencias	1.603	401	25'01%
Biblioteca de Derecho	2.153	524	24'33%
Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería	6.477	1.668	25'75%
Biblioteca de Educación	s/d	s/d	
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	134	134	100%
Biblioteca de Geografía	191	177	92,67%
PuntBiu	90	88	97'77%

11. Total de búsquedas en revistas-e y bases de datos por personal investigador

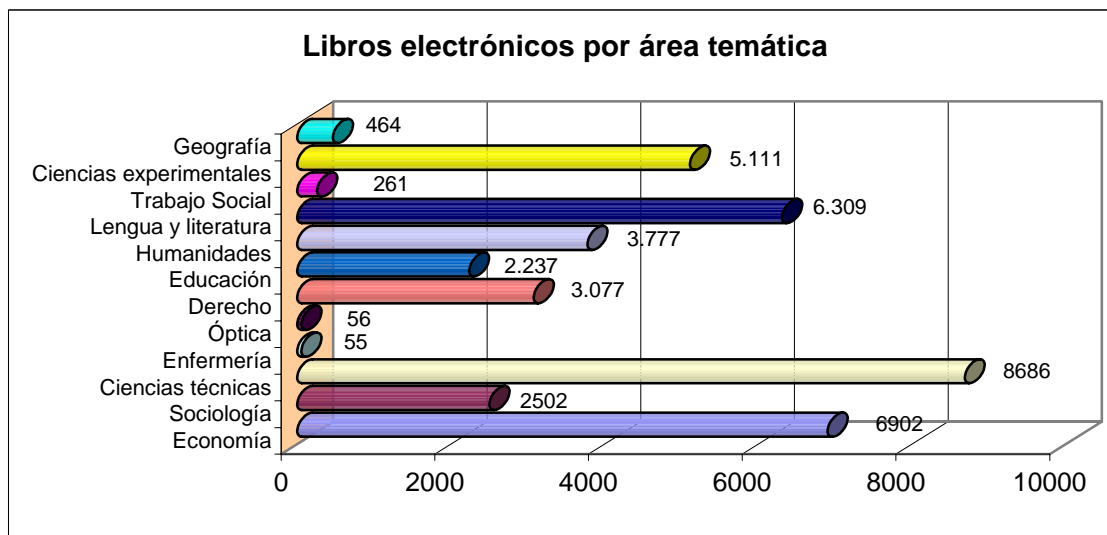
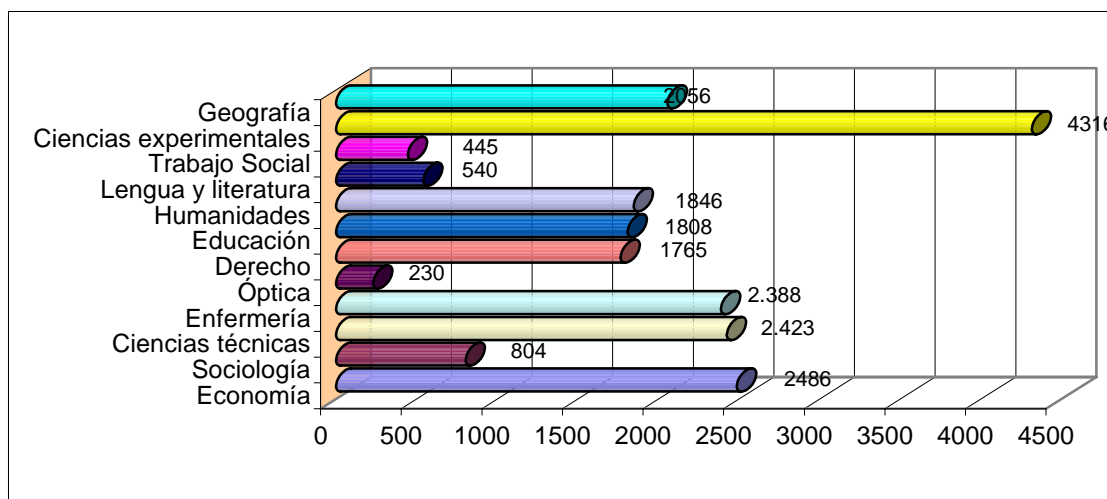
Su objetivo es evaluar el uso de las bases de datos y de las revistas electrónicas en relación con el número de investigadores. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

Para el curso 2006-2007 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a 28.414.

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas / por investigador
Revistas-e	79.740	2,80
Bases de datos	306.277	10,77

12. Número de revistas electrónicas a texto completo y de libros-e en relación con las áreas temáticas existentes.

Su objetivo es evaluar la disponibilidad de revistas-e y libros-e en relación con las áreas temáticas existentes. Para aplicarlo se han establecidos las áreas temáticas de cada una de las bibliotecas.



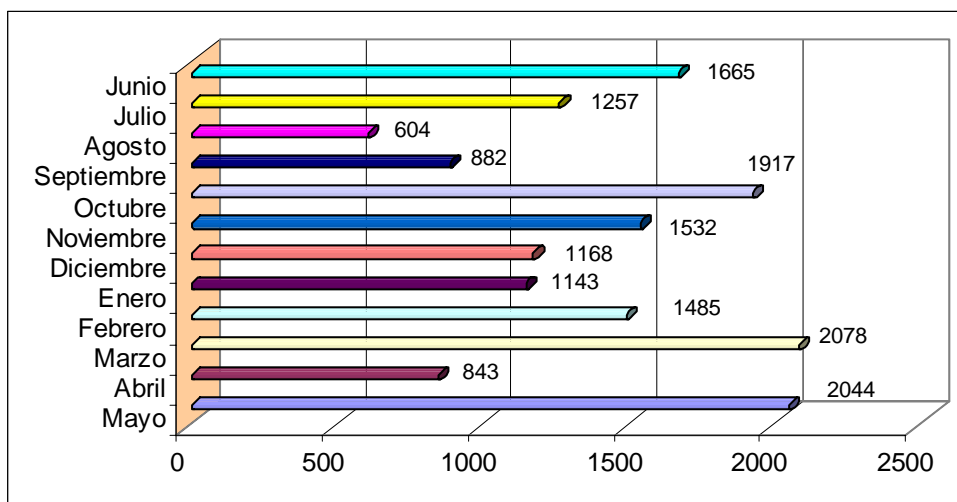
13. Número de descargas de artículos de revistas-e a texto completo y de libros-e por personal investigador.

Este indicador pretende evaluar el uso y obtención de documentos a texto completo de las revistas y libros electrónicos disponibles por parte del personal investigador de la Comunidad Universitaria. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

	Nº de descargas	Nº de descargas / por investigador
Revistas-e	212.730	7'48
Libros-e	11.454	0'40

14. Número de consultas realizadas a UASumaros por mes

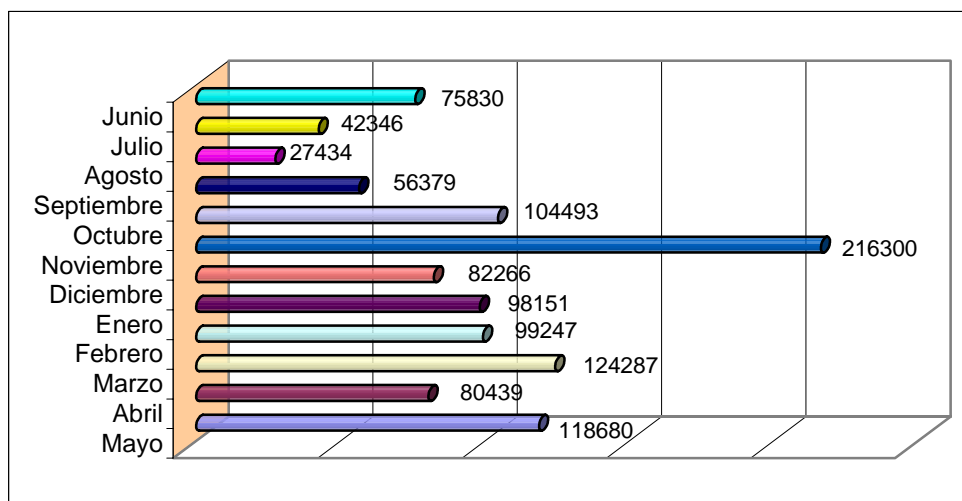
Su objetivo es conocer la utilización de la base de datos de sumarios de las publicaciones periódicas suscritas por la biblioteca por parte de los usuarios. El número anual de consultas realizadas a UASumaros ha sido de **16.618**



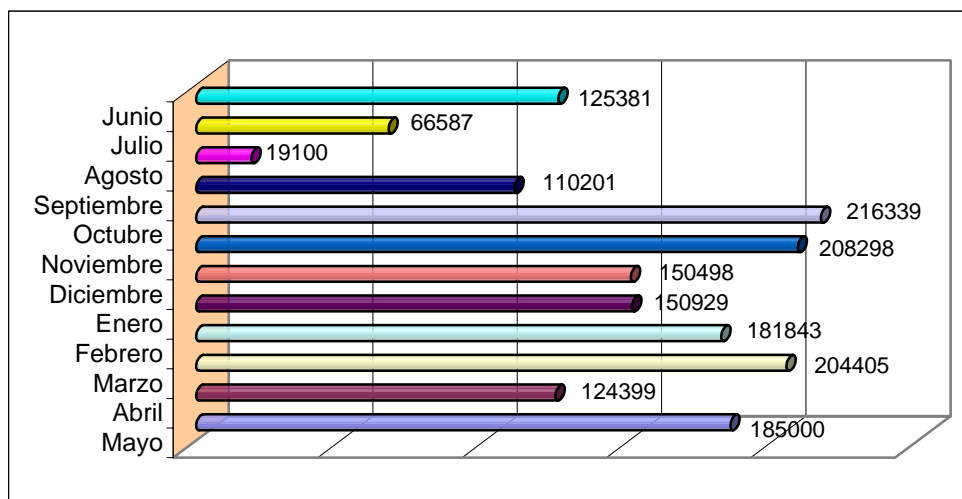
15. Número de accesos a la página Web y al catálogo de la biblioteca

Su objetivo es conocer el número total de usuarios que acceden a la página web de la Biblioteca Universitaria y al catálogo OPAC.

El número de accesos a la página web de la biblioteca asciende a **1.125.852**, con el siguiente reparto mensual



En cuanto al número de accesos al catálogo OPAC de la biblioteca se registra un total de **1.742.980** accesos, con el siguiente reparto por meses



16. Porcentaje de peticiones de información solicitadas electrónicamente respecto del total de peticiones de información.

No ha sido posible aplicar este indicador debido a una interpretación dispar del concepto “petición de información” en los distintos puntos de servicio.

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

Su objetivo es proporcionar un dato que cuantifique la percepción que tiene el usuario sobre la cobertura y eficacia de los servicios de la biblioteca en su conjunto o con cada uno de ellos por separado.

Para la aplicación de este indicador tomaremos los datos de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios realizada en Junio de 2006

