



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Servicio de Información Bibliográfica
y Documental (SIBID)

INDICADORES CARTA DE SERVICIOS

Octubre 2007-Septiembre 2008

Biblioteq U A litat
Bibliote C A lidad

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 y sugerencias recibidas	Quejas y sugerencias contestadas	Porcentaje
Dirección	21	20	95'2*
Biblioteca de Económicas	s/d	s/d	s/d
Biblioteca de Ciencias	s/d	s/d	s/d
Biblioteca de Derecho	3	3	100%
Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería	3	1	33%*
Biblioteca de Educación	s/d	s/d	s/d
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	2	2	100%
Biblioteca de Geografía	3	3	100%
TOTAL	32	29	90'62%

* Las quejas no contestadas han sido por falta de información de los datos de la persona que la ha planteado.

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

Con este indicador se evalúa la existencia de las obras recomendadas por el profesorado como bibliografía en las distintas asignaturas en relación al número de alumnos.

Nº de alumnos	Nº de volúmenes	Volúmenes por alumno
27.946	73.676	2'63

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	4.600	3.987	86'67

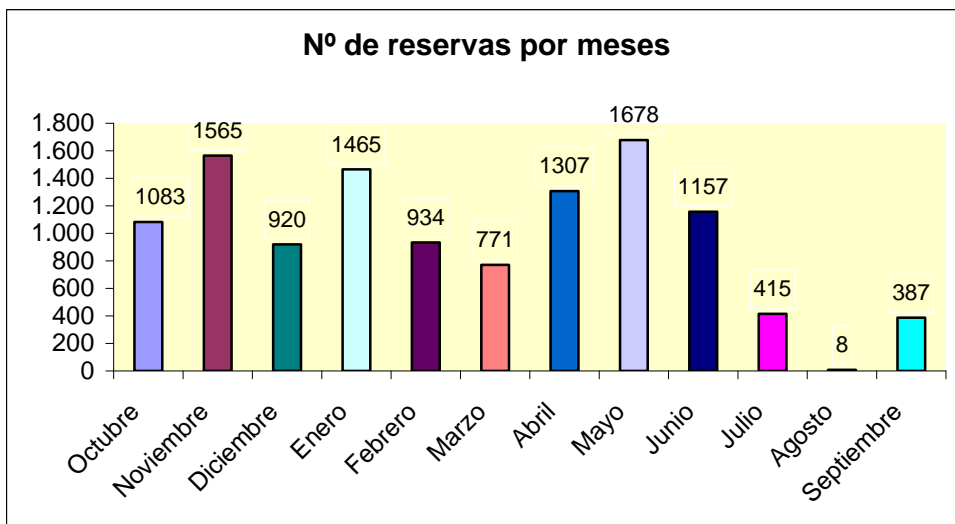
4. Porcentaje de documentos servidos por préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 7 días laborables

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. recibidas de otras bibliotecas universitarias	3.049	2.634	86'38%

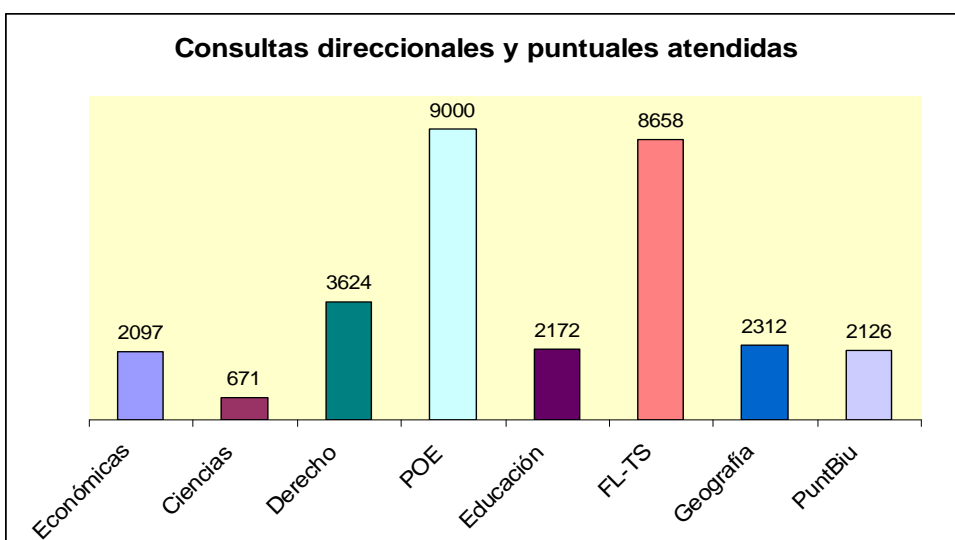
5. Número de reservas/año de las salas de trabajo en grupo y salas de investigadores

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 **11.690**



6. Número de consultas direccionales y puntuales atendidas.

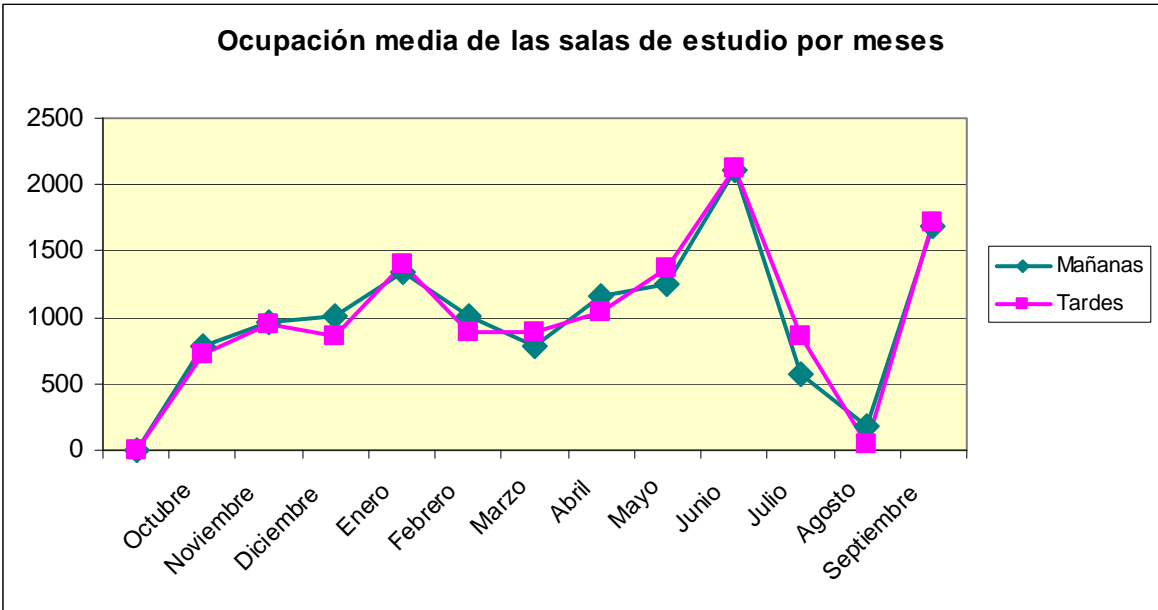
Su objetivo es evaluar la demanda por parte de los usuarios de solicitudes de información direccional y puntual. Este indicador se aplica a PuntBiu, a todas las Bibliotecas de la Universidad de Alicante, así como a su conjunto. Se han atendido un total de **30.660** consultas



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 estudio			
	Horario de mañana	Horario de tarde	Total
Biblioteca de Económicas	34'9%	31'7%	33'32%
Biblioteca de Ciencias	74'15%	63'5%	68'74%
Biblioteca de Derecho	60'67%	72'08%	66'37%
Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería	68'09%	59'24%	63'91%
Biblioteca de Educación	36'75%	29'27%	33'17%
Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social	24'29%	29'27%	25'48%
Biblioteca de Geografía	46'97%	39'52%	43'40%
TOTAL	32'03%	32'13%	32'08%



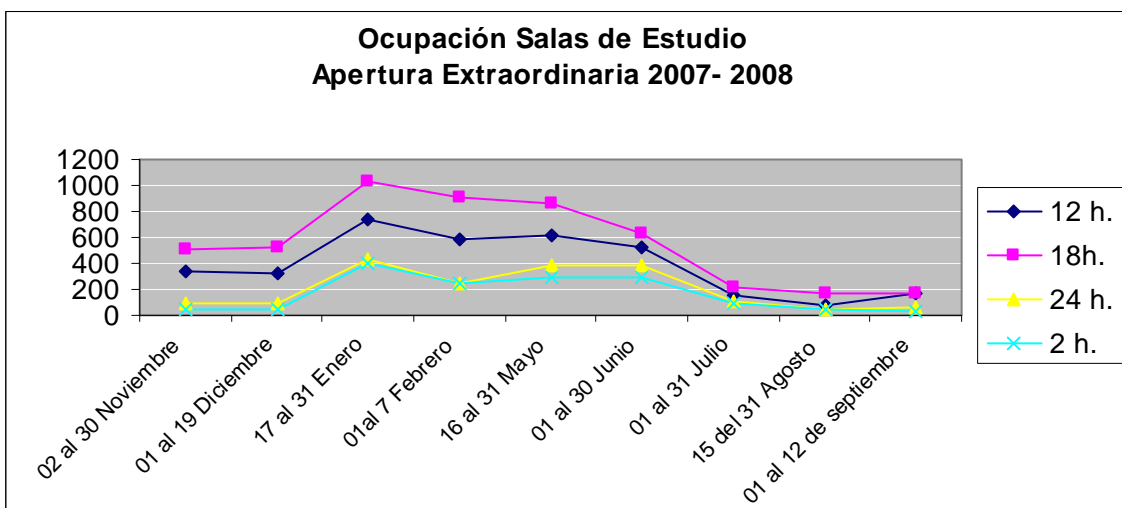
Durante este período, el servicio de **sala de estudio 24 horas** se ha ofrecido en dos espacios distintos:

- desde el 1 de octubre al 25 de abril se mantuvo abierta la sala de estudio de la Biblioteca Politécnica, Óptica y Enfermería que ofrece 304 puestos de lectura
- desde esa fecha en adelante, el servicio se ofrece en la sala de estudio de la primera planta de la Biblioteca de Filosofía y Letras y Trabajo Social, que dispone de 900 puestos de lectura.

La tasa de ocupación varía sustancialmente en relación a los puestos ofertados y del período.

Tasa de ocupación de la Sala 24 horas	POE	31'25%
	FL-TS	6'3%

La tasa de ocupación de las salas de estudio durante la **apertura extraordinaria** ha sido de un **14'34%**



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 **2.596**.

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 3 cursos de libre elección curricular con un total de 60 plazas, de las que se cubrieron 45.

Nº de cursos de créditos de libre elección	3
Porcentaje de plazas cubiertas	75%

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	Solicitudes atendidas en una semana	Porcentaje
814	736	90'41%

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

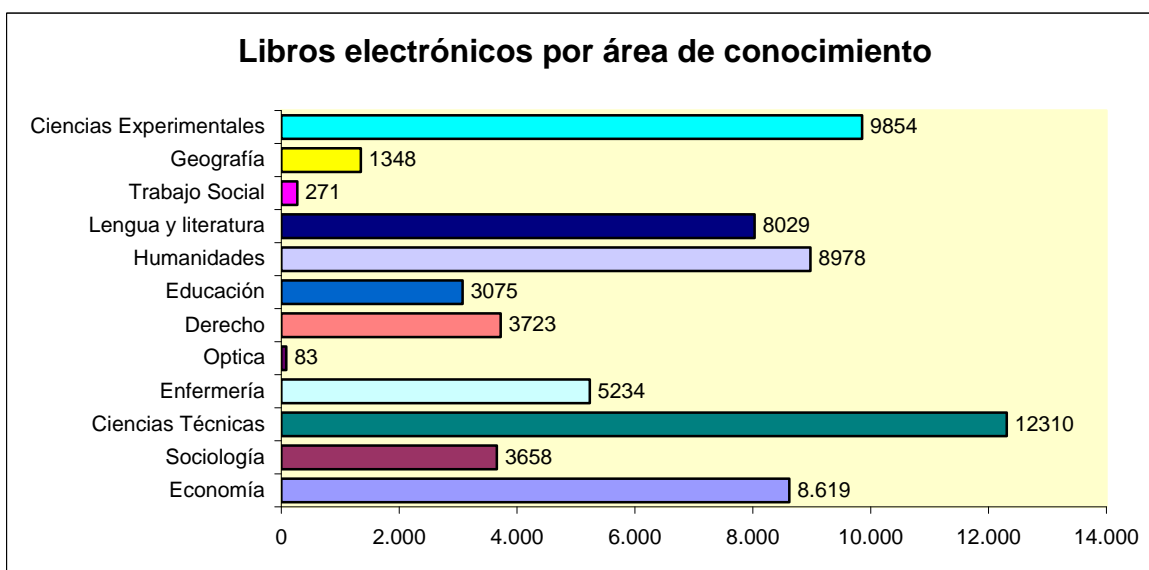
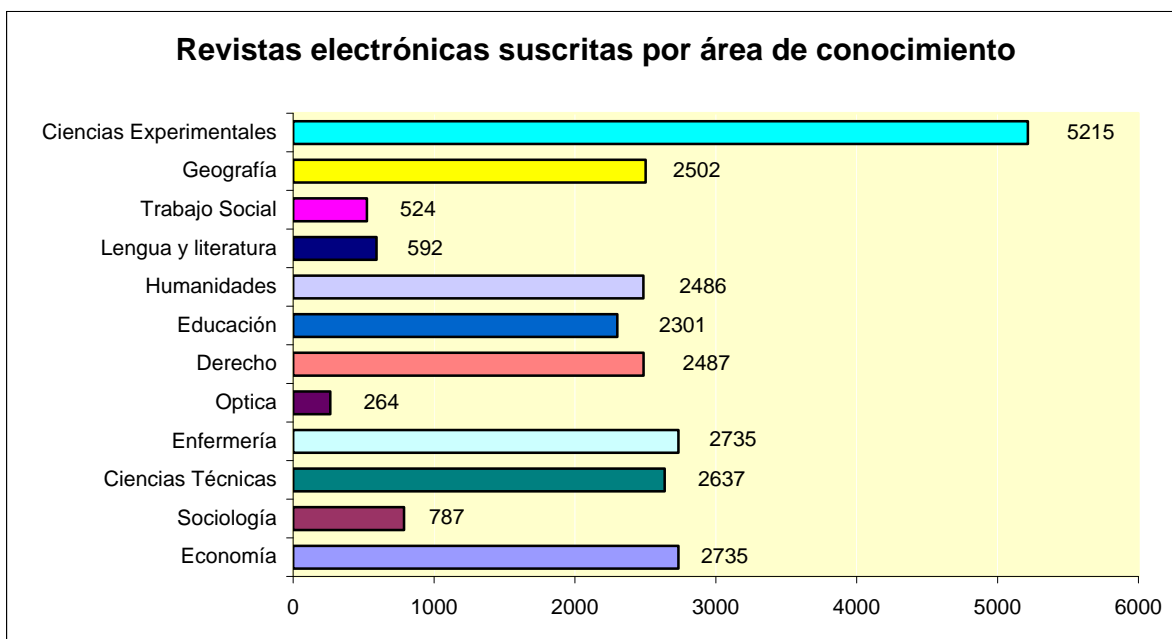
Su objetivo es evaluar el uso de las bases de datos y de las revistas electrónicas en relación con el número de investigadores. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

Para el curso 2007-2008 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a 2.212

	Nº de búsquedas	Nº de búsquedas por investigador
Revistas-e	73.395	33'18
Bases de datos	292.069	132

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.

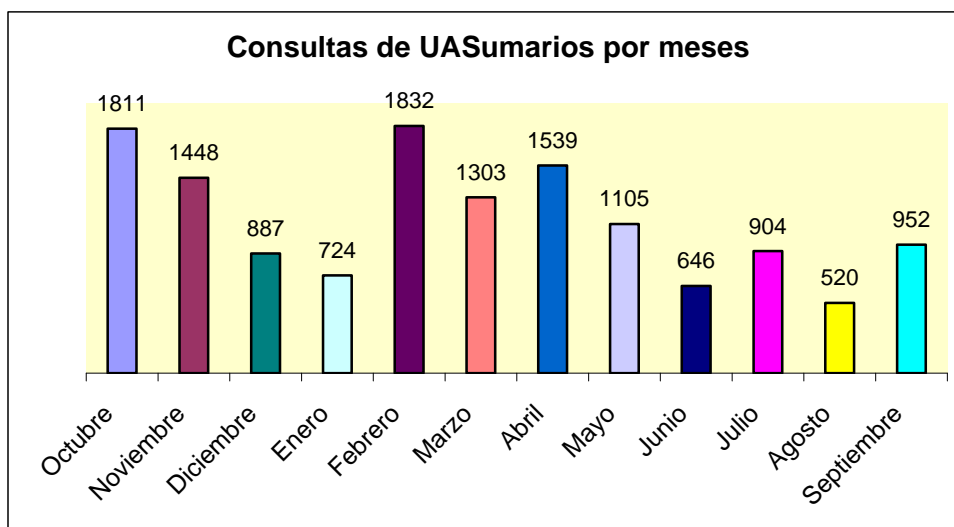
Este indicador pretende evaluar el uso y obtención de documentos a texto completo de las revistas y libros electrónicos disponibles por parte del personal investigador de la Comunidad Universitaria. Se aplica a las bibliotecas de la Universidad de Alicante en su conjunto.

Para el curso 2007-2008 el número de profesores de la Universidad de Alicante asciende a 2.212

	Nº de descargas	Nº de descargas por investigador
Revistas-e	228.514	103,30
Libros-e	9.615	4'34

14. Número de consultas realizadas a UASumarios por mes

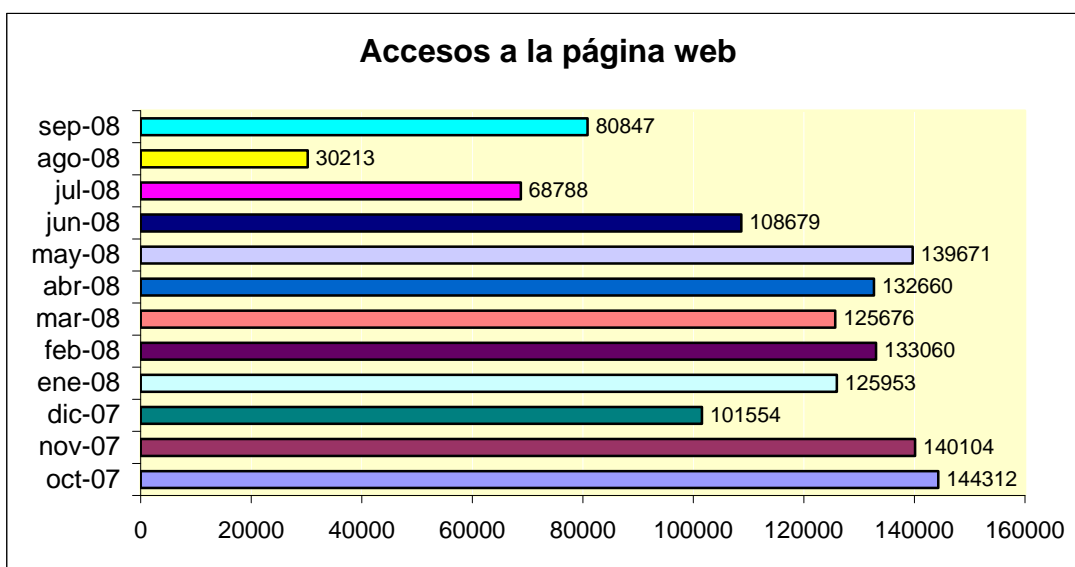
Su objetivo es conocer la utilización de la base de datos de sumarios de las publicaciones periódicas suscritas por la biblioteca por parte de los usuarios. El número anual de consultas realizadas a UASumarios ha sido de **13.671**



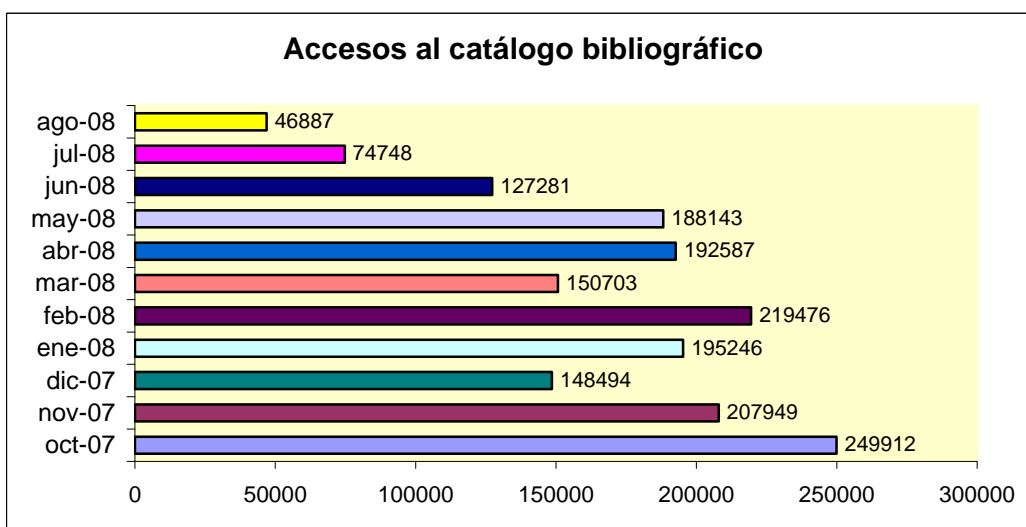
15. Número de accesos a la página Web y al catálogo de la biblioteca

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 **1.331.517**, con el siguiente reparto mensual



En cuanto al número de accesos al catálogo OPAC de la biblioteca se registra un total de **1.918 141** accesos, con el siguiente reparto por meses



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

Por un error en el formulario de recogida de datos, sólo podemos ofrecer el número de solicitudes de información recibidas de forma electrónica, no disponiendo del número total de solicitudes de información. Los datos de los que disponemos son parciales y podrían distorsionar el resultado.

El número total de peticiones de información solicitadas electrónicamente es de **814**

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.

Durante este último curso académico no se ha realizado ninguna encuesta de satisfacción de usuario, por lo que no se aplica este indicador.