



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

**Biblioteca Universitària (SIBID)**

**INDICADORS CARTA DE SERVEIS**  
**2009**

U A

Biblioteq U A litat  
Bibliote C A lidad

## 1. Percentatge de queixes/suggeriments respostes en un quadrimestre sobre el total de queixes/suggeriments.

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca atèn les queixes/suggeriments plantejades pels usuaris. El període d'arreglada de dades correspon als mesos de setembre a desembre.

Un nombre elevat indica atenció a les opinions expressades pels usuaris.

	<i>Queixes i suggeriments rebuts</i>	<i>Queixes i suggeriments contestats</i>	<i>Percentatge</i>
Direcció	71	61	85,91%*
Biblioteca de Econòmiques	7	7	100%
Biblioteca de Ciències	0	0	100%
Biblioteca de Dret	3	3	100%
Biblioteca POE	2	2	100%
Biblioteca de Educació	4	4	100%
Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social	12	12	100%
Biblioteca de Geografia	1	1	100%
PuntBiu	2	2	100%
Recursos electrònics	10	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>102</b>	<b>91,07%</b>

\* Les queixes i suggeriments no contestats presenten dues casuístiques: l'usuari no aporta adreça de contestació o el suggeriment no requereix contestació.

## 2. Nombre de volums de Bibliografia recomanada respecte al nombre d'alumnes.

Amb aquest valor s'avalua la disponibilitat de la bibliografia recomanada pels professors en les distintes assignatures. La dada indica el nombre de volums disponible per cada alumne.

<i>Nombre d' alumnes</i>	<i>Nombre de volums</i>	<i>Volums per alumne</i>
26.161	83.556	3,19

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

L'objectiu d'aquest indicador és avaluar si la biblioteca proporciona als seus usuaris un servei eficaç i eficient de préstec interbibliotecari i compleix amb el compromís establert en la Carta de Serveis d'obtenir el 70% de la informació sol·licitada pels usuaris en un termini màxim de 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>4.961</b>	<b>4.017</b>	<b>80,97</b>

### 4. Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables

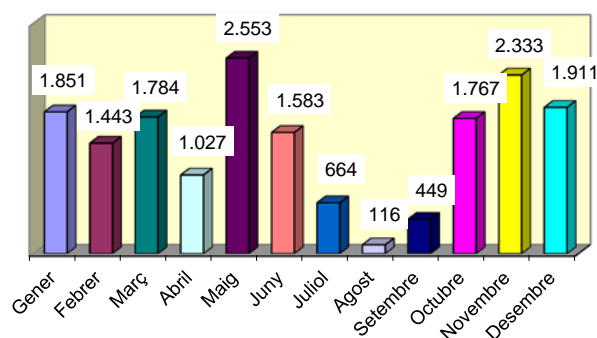
Aquest indicador avalua si la biblioteca atèn de forma eficaç i eficient les sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques i compleix amb el compromís de la Carta de Serveis d'enviar el 70% de la documentació sol·licitada en un termini de 7 dies laborables.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre ateses en 7 dies laborables</i>	<i>Percentatge</i>
<b>Sol·licituds de P.I. rebudes d'altres biblioteques universitàries</b>	<b>3.537</b>	<b>2.677</b>	<b>75,68</b>

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

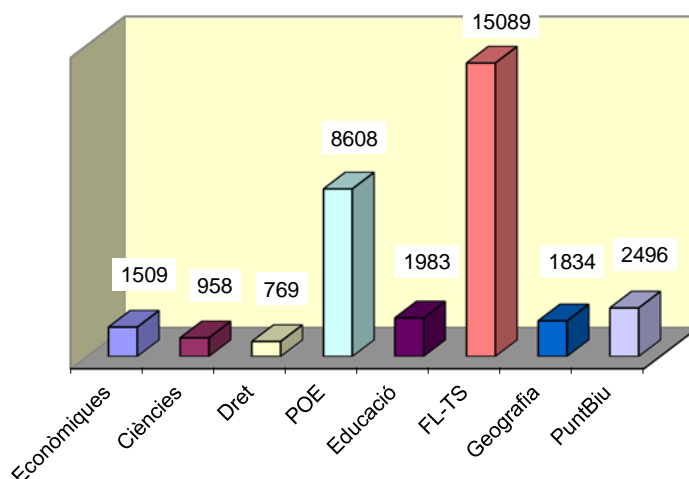
El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en grup. Les dades arrelgats corresponen a la Biblioteques de Filosofia i Lletres i Treball Social i a la Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria, que ofereixen aquest servei.

El nombre total de reserves realitzades durant l'any 2009 ha sigut de **17.841**. En la següent gràfica s'arrelga la distribució per mesos.



## 6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses.

El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de sol·licituds d'informació direccional i puntual. S'aplicara a PuntBiu, totes les Biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt. Durant l'any 2009 s'han atès **33.246** consultes. En la gràfica apareix el desglossament per biblioteca/punt de servei



## 7. 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.

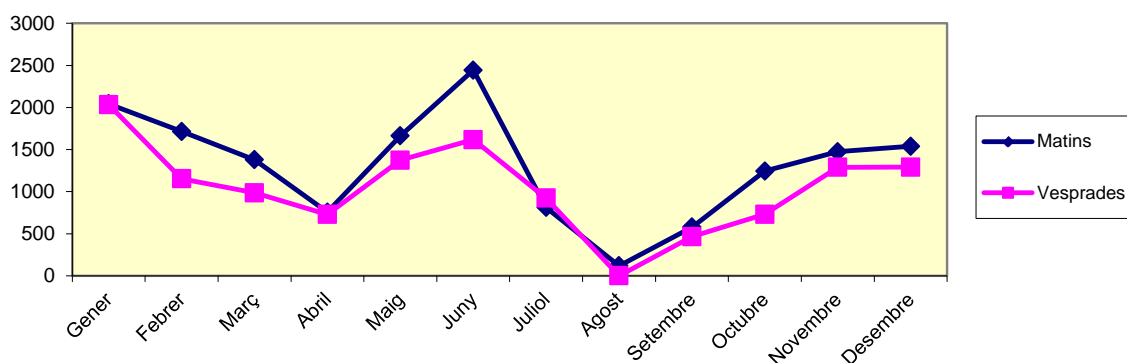
Aquest indicador avalua la taxa total d'ocupació de llocs de lectura, estimant la proporció de seients ocupats en un moment determinat. S'ha aplicat a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

En relació a les sales d'estudi es mostra la taxa d'ocupació de cada una de les biblioteques i l'ocupació mitjana de les mateixes per mesos.

<b>Taxa d'ocupació de sales d'estudi</b>			
	<b>Horari de matí</b>	<b>Horari de vesprada</b>	<b>Total</b>
<b>Biblioteca de Econòmiques</b>	<b>59,75%</b>	<b>40,81%</b>	<b>50,28%</b>
<b>Biblioteca de Ciències</b>	<b>41,21%</b>	<b>34,17%</b>	<b>37,70%</b>
<b>Biblioteca de Dret</b>	<b>39,81%</b>	<b>36,59%</b>	<b>38,20%</b>
<b>Biblioteca POE</b>	<b>79,76%</b>	<b>68,15%</b>	<b>73,95%</b>

Biblioteca de Educació	44,83%	24,25%	34,54%
Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social	35,25%	32,23%	33,74%
Biblioteca de Geografia	54,68%	39,85%	47,26%
<b>TOTAL</b>	<b>43,42%</b>	<b>37%</b>	<b>40,21%</b>

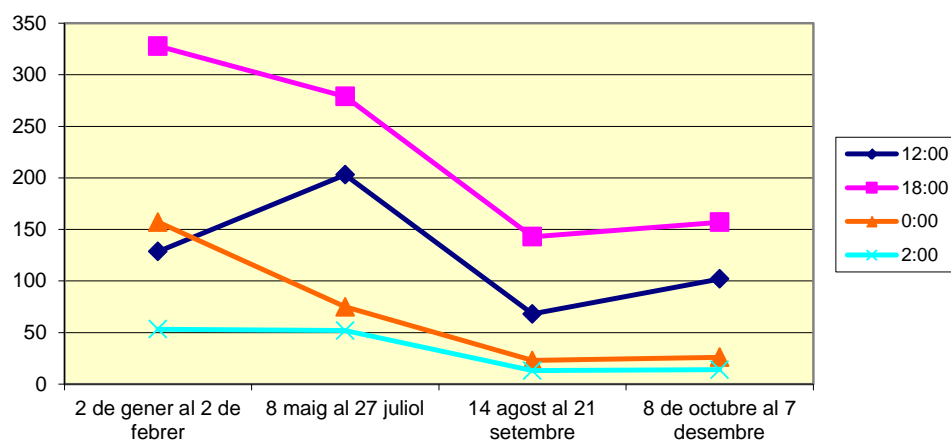
### Ocupació mitjana de la sala de estudi per mesos



La taxa d'ocupació de la sala d'estudi 24 hores ha sigut d'un 6,93%

La taxa d'ocupació de les sales d'estudi durant els períodes d'obertura extraordinària, enguany, ha aconseguit un 20,68%, experimentant un increment respecte al període anterior que havia sigut d'un 14,34%.

En la següent gràfica es mostra l'ocupació en els distints períodes d'obertura així com en les distintes franges horàries.



## 8. Nombre d'alumnes que han assistit als cursos de formació (generals i per a nous alumnes)

Aquest indicador arreplega el nombre total d'alumnes que han assistit a les sessions formatives programades de tipus general i dirigides als nous alumnes, oferides des de les Biblioteques de Centre i PuntBiu.

El nombre total d'assistents ha sigut de **3.843**

## 9. Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció realitzats i percentatge de places cobertes

Aquest indicador reflectix la demanda de cursos de lliure elecció per part dels usuaris. L'any 2009 es van oferir 2 cursos amb un total de 40 places, de les que es van cobrir 20.

<i>Nombre de cursos oferits</i>	<i>Nombre de places oferides</i>	<i>Nombre de places cobertes</i>	<i>Percentatge</i>
2	40	20	50%

## 10. Percentatge de sol·licituds d'informació bibliogràfica ateses en el termini d'1 setmana

L'objectiu és avaluar en quina mesura el servei d'informació bibliogràfica és eficaç, quant a rapidesa. **S'aplica** a PUNTBIU, a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt. Un valor alt es considera bo ja que implica una resposta ràpida.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre sol·licituds ateses en 1 setmana</i>	<i>Percentatge</i>
Biblioteca de Econòmiques	91	91	100%
Biblioteca de Ciències	33	33	100%
Biblioteca de Dret	77	77	100%
Biblioteca POE	24	24	100%
Biblioteca de Educació	130	127	97'7%
Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social	58	45	77'6%
Biblioteca de Geografia	92	92	100%
PuntBiu	141	134	95%
<b>TOTAL</b>	<b>646</b>	<b>623</b>	<b>96'43%</b>

## 11. Total de recerques en revistes-e i bases de dades per personal investigador

Amb aquest objectiu s'avalua l'ús de les bases de dades i de les revistes electròniques en relació amb el nombre d'investigadors. **S'aplica** al conjunt de recursos electrònics.

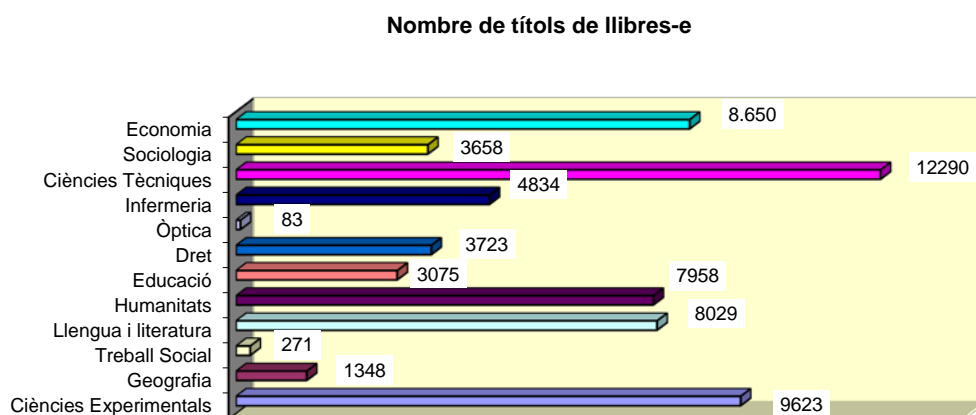
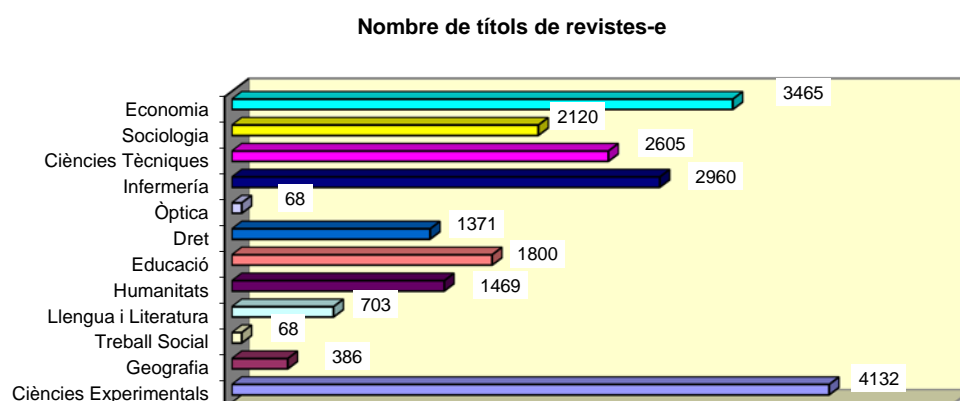
El nombre d'investigadors ha sigut de **2.319**.

	<i>Nombre de recerques</i>	<i>Nombre de recerques per investigador</i>
<b>Revistes-e</b>	<b>70.136</b>	<b>30,24</b>
<b>Bases de dades</b>	<b>280.718</b>	<b>121</b>

## 12. Nombre de revistes electròniques a text complet i llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents.

El seu objectiu és avaluar la disponibilitat de revistes-e i llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents. Un valor elevat es considera bo ja que indica una àmplia oferta de recursos electrònics.

Per a aplicar l'indicador s'han establert les àrees temàtiques de la següent gràfica





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

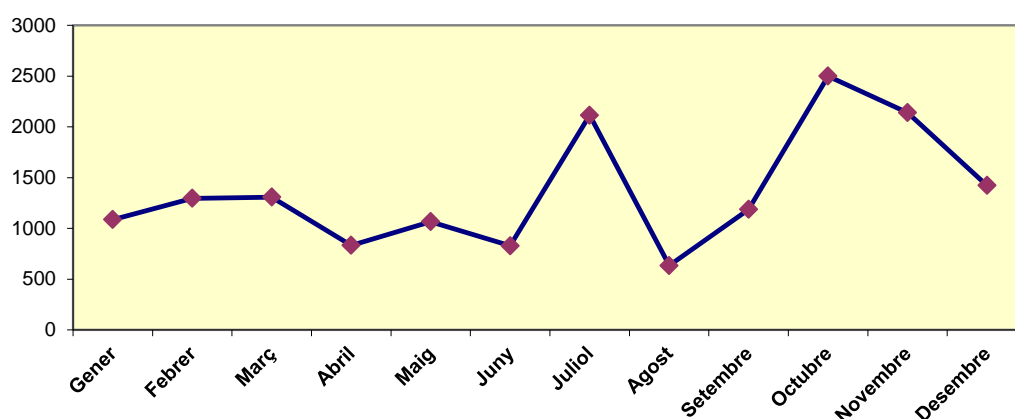
Aquest indicador avalua l'ús i obtenció de documents a text complet de les revistes i llibres electrònics disponibles per part del personal investigador. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

L'any 2009 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a **2.319**

	<i>Nombre de recerques</i>	<i>Nombre de recerques per investigador</i>
<b>Revistes-e</b>	<b>226.829</b>	<b>97,8</b>
<b>Llibres-e</b>	<b>10.105</b>	<b>4,3</b>

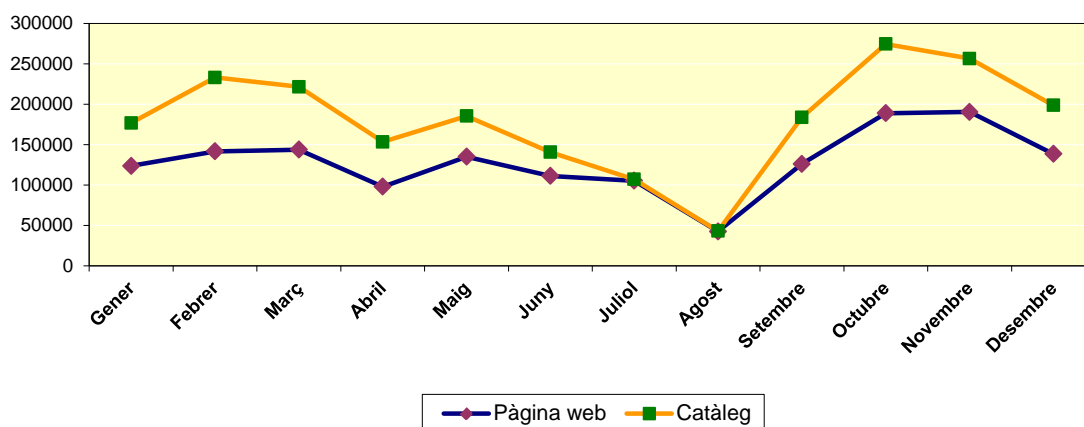
### 14. Nombre de consultes realitzades a UASumaris per mes

Aquest indicador permet identificar l'ús de la base de dades de sumaris de les publicacions periòdiques subscrietes per la biblioteca per part dels usuaris. Durant l'any 2009 s'han realitzat un total de **16.420** consultes



### 15. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca

Amb aquest indicador analitza el nombre total d'accessos a la pàgina web i al catàleg, per a identificar l'índex d'ús d'aquests serveis. S'han realitzat un total de **1.546.620** accessos a la pàgina web i **2.175.762** consultes al catàleg bibliogràfic.



## 16. Percentatge de peticions d'informació sol·licitades electrònicament respecte del total de peticions d'informació.

L'objectiu d'aquest indicador és conèixer el grau d'utilització de les ferramentes informàtiques per a la comunicació amb la biblioteca per a satisfer les demandes d'informació. Per a la seua aplicació s'han comptabilitzat totes les sol·licituds d'informació, tant senzilles com complexes.

	<i>Nombre total de sol·licituds</i>	<i>Nombre sol·licituds electròniques</i>	<i>Percentatge</i>
Biblioteca de Econòmiques	1.604	7	0,44%
Biblioteca de Ciències	168	21	12,50%
Biblioteca de Dret	1.031	36	3,49%
Biblioteca POE	3.902	147	3,77%
Biblioteca de Educació	1.072	47	4,38%
Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social	4.049	219	5,41%
Biblioteca de Geografia	656	59	8,99%
PuntBiu	457	229	50,11%
<b>TOTAL</b>	<b>12.939</b>	<b>765</b>	<b>5,91%</b>

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

L'objectiu d'aquest indicador és proporcionar una dada que quantifiqui la percepció que té l'usuari sobre la cobertura i eficàcia dels serveis de la biblioteca en el seu conjunt o amb cada un d'ells per separat.

Les dades que es proporcionen corresponen a l'enquesta de satisfacció d'usuaris realitzada en el mes de maig de 2009. El resultat de l'enquesta ha atorgat una valoració de **5'36** sobre 7 com a mitjana global de tots els apartats.

<i>Valoració global de la biblioteca</i>	<i>Mitjana</i>
<b>PAS</b>	<b>5,53</b>
<b>PDI</b>	<b>5,67</b>
<b>Alumnat</b>	<b>4,96</b>