



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

**Servei d'Informació Bibliogràfica  
i Documental (SIBID)**

# U A

## **INDICADORS CARTA DE SERVEIS**

Octubre 2007-Setembre 2008

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. S'aplica a cada una de les biblioteques i Unitats de la Biblioteca Universitària d'Alacant, així com al seu conjunt. El període d'arreglada de dades correspon als mesos de Setembre a Desembre.

	Queixes i suggeriments rebuts	Queixes i suggeriments contestats	Percentatge
<b>Direcció</b>	21	20	95'2*
<b>Biblioteca de Econòmiques</b>	s/d	s/d	s/d
<b>Biblioteca de Ciències</b>	s/d	s/d	s/d
<b>Biblioteca de Dret</b>	3	3	100%
<b>Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria</b>	3	1	33%*
<b>Biblioteca de Educació</b>	s/d	s/d	s/d
<b>Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social</b>	2	2	100%
<b>Biblioteca de Geografia</b>	3	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>90'62%</b>

\* Les queixes no contestades han sigut per falta d'informació dels dades de la persona que l'ha plantejat.

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

Amb aquest indicador s'avalua l'existència de les obres recomanades pel professorat com a bibliografia en les distintes assignatures en relació al nombre d'alumnes.

Nombre d'alumnes	Nombre de volums	Volums per alumne
27.946	73.676	2'63

### 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 adquirit en la Carta de Serveis de "aconseguir que el 70% de la documentació sol·licitada per préstec interbibliotecari d'usuaris interns siga entregada en un termini màxim de 25 dies laborables".

	Nombre total de sol·licituds	Nombre ateses en 25 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. realitzades per la comunitat universitària	4.600	3.987	86'67

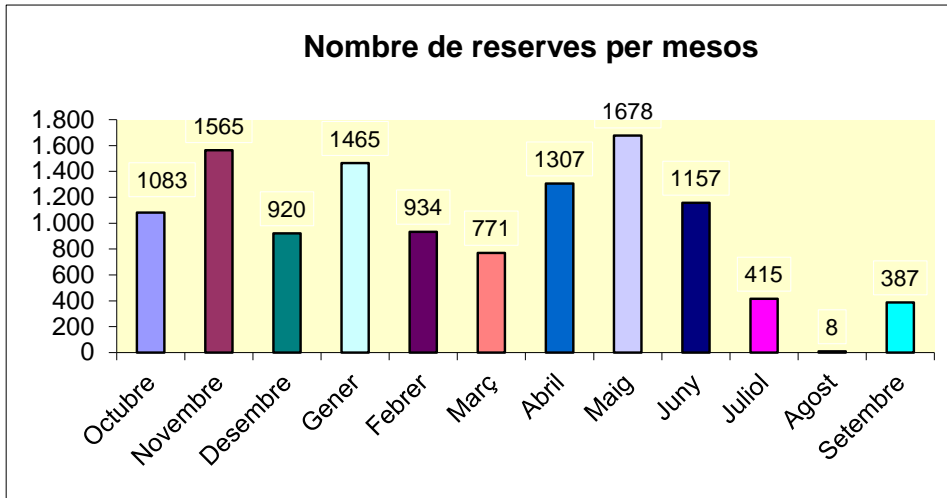
### 4. Percentatge de documents servits per préstec interbibliotecari en un termini màxim de 7 dies laborables

Aquest indicador pretén avaluar si la biblioteca atèn de forma eficaç i eficient les sol·licituds de préstec interbibliotecari rebudes d'altres biblioteques.

	Nombre total de sol·licituds	Nombre ateses en 7 dies laborables	Percentatge
Sol·licituds de P.I. rebudes d'altres biblioteques universitàries	3.049	2.634	86'38%

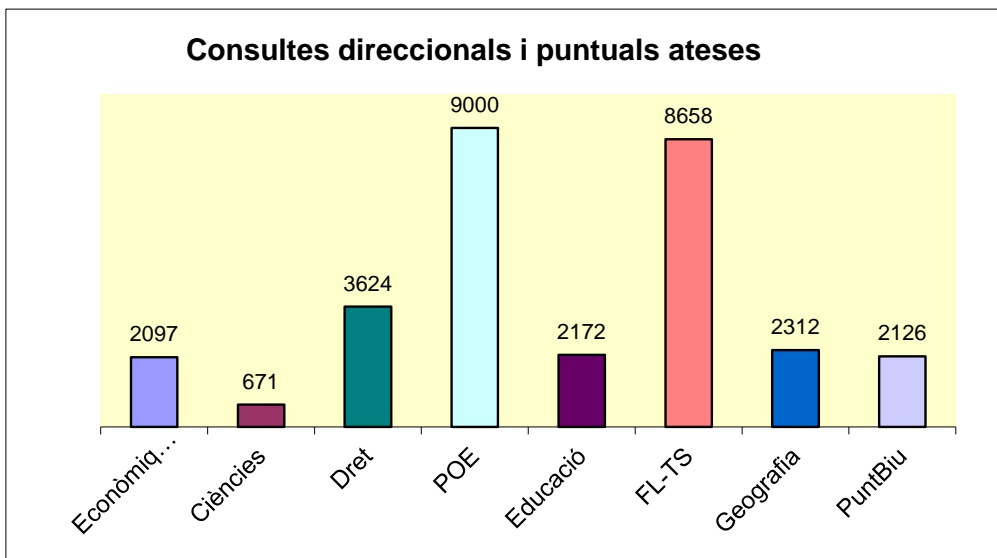
### 5. Nombre de reserves/any de les sales de treball en grup i sales d'investigadors

El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de les sales de treball en grup. Per a l'aplicació d'aquest indicador s'han arreplegat les dades de l'aplicació informàtica que gestiona les reserves de les sales de treball de la Biblioteca de la Facultat de Filosofia i Lletres i de la Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria. El nombre total de reserves efectuades en aquest període ha sigut de **11.690**



## 6. Nombre de consultes direccionals i puntuals ateses

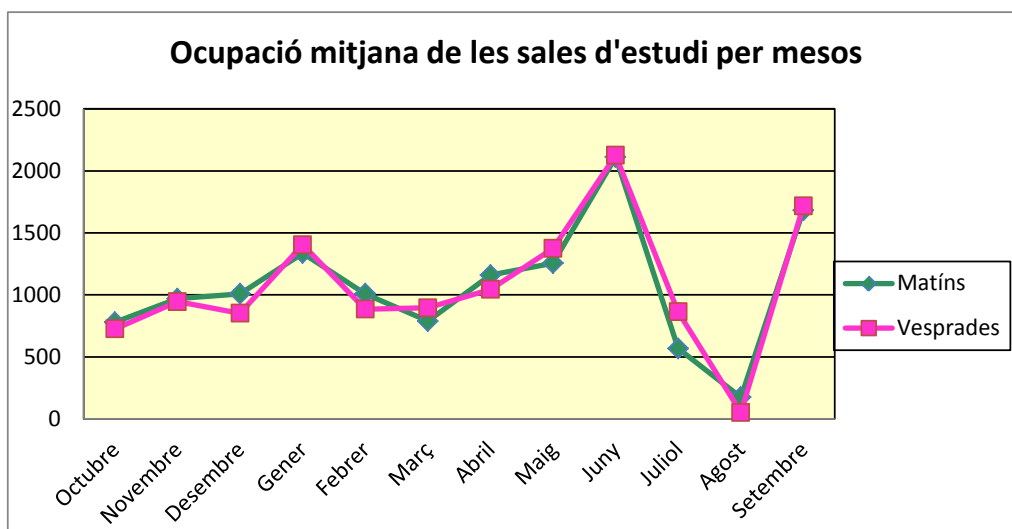
El seu objectiu és avaluar la demanda per part dels usuaris de sol·licituds de informació direccional i puntual. Aquest indicador s'aplica a PuntBiu, a totes les Biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt. S'han atès un total de **30.660** consultes.



## 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.

Amb aquest indicador es pretén avaluar 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.

Taxa d'ocupació de sales d'estudi			
	Horari de matí	Horari de vesprada	Total
<b>Biblioteca de Econòmiques</b>	34'9%	31'7%	33'32%
<b>Biblioteca de Ciències</b>	74'15%	63'5%	68'74%
<b>Biblioteca de Dret</b>	60'67%	72'08%	66'37%
<b>Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria</b>	68'09%	59'24%	63'91%
<b>Biblioteca de Educació</b>	36'75%	29'27%	33'17%
<b>Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social</b>	24'29%	29'27%	25'48%
<b>Biblioteca de Geografia</b>	46'97%	39'52%	43'40%
<b>TOTAL</b>	32'03%	32'13%	32'08%



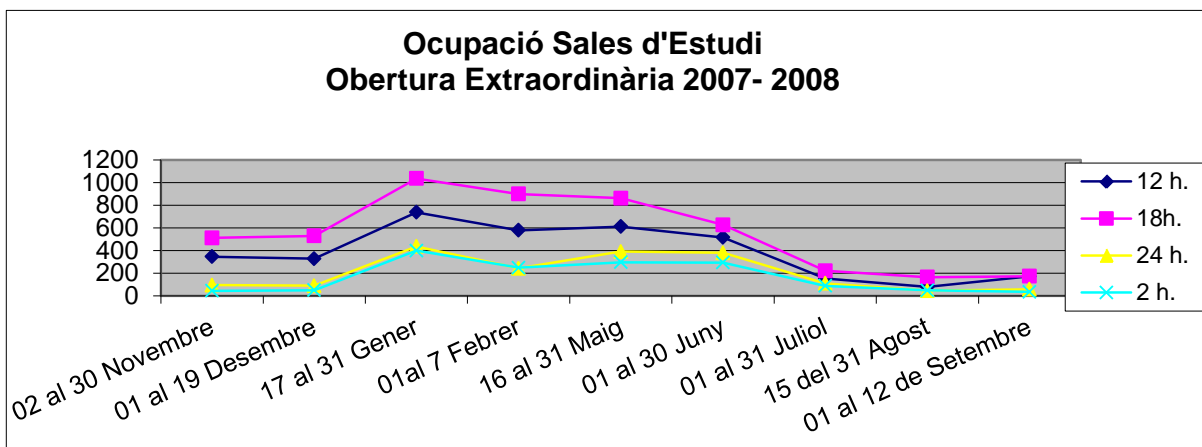
Durant aquest període, el servei de **sala d'estudi 24 hores** s'ha ofert en dos espais distints:

- des de l'1 d'octubre al 25 d'abril es va mantenir oberta la sala d'estudi de la Biblioteca Politècnica, Òptica i Infermeria que ofereix 304 llocs de lectura
- des d'aqueixa data d'ara en avant, el servei s'ofereix en la sala d'estudi de la primera planta de la Biblioteca de Filosofia i Lletres i Treball Social, que disposa de 900 llocs de lectura.

La taxa d'ocupació varia substancialment en relació als llocs oferits i del període.

Taxa d'ocupació de la Sala 24 hores	POE	31'25%
	FL-TS	6'3%

La taxa d'ocupació de les sales d'estudi durant l'obertura **extraordinària** ha sigut d'un **14'34%**



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

El seu objectiu és conèixer el nombre d'alumnes que han assistit als distints cursos de formació oferits per les biblioteques i per PuntBiu. El nombre total d'alumnes que han participat en les distintes accions formatives relacionades amb l'ús de la biblioteca i els seus recursos dutes a terme des de les distintes biblioteques i des de PuntBiu ascendeix a **2.596**.

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

Aquest indicador té com a objectiu conèixer la demanda per part dels usuaris de cursos de lliure elecció. Durant el període d'anàlisi s'han oferit 3 cursos de lliure elecció curricular amb un total de 60 places, de les que es van cobrir 45.

<b>Nombre de cursos de crèdits de lliure elecció</b>	<b>3</b>
<b>Percentatge de places cobertes</b>	<b>75%</b>

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

Amb aquest indicador s'avalua en quina mesura el servei d'informació bibliogràfica és eficaç, quant a rapidesa. S'aplica a PUNTBUI, a cada una de les biblioteques de la Universitat d'Alacant, així com al seu conjunt.

<b>Nombre total de sol·licituds</b>	<b>Sol·licituds ateses en una setmana</b>	<b>Percentatge</b>
<b>814</b>	<b>736</b>	<b>90'41%</b>

## 11. Total de busques en revistara i bases de dades per personal Investigador

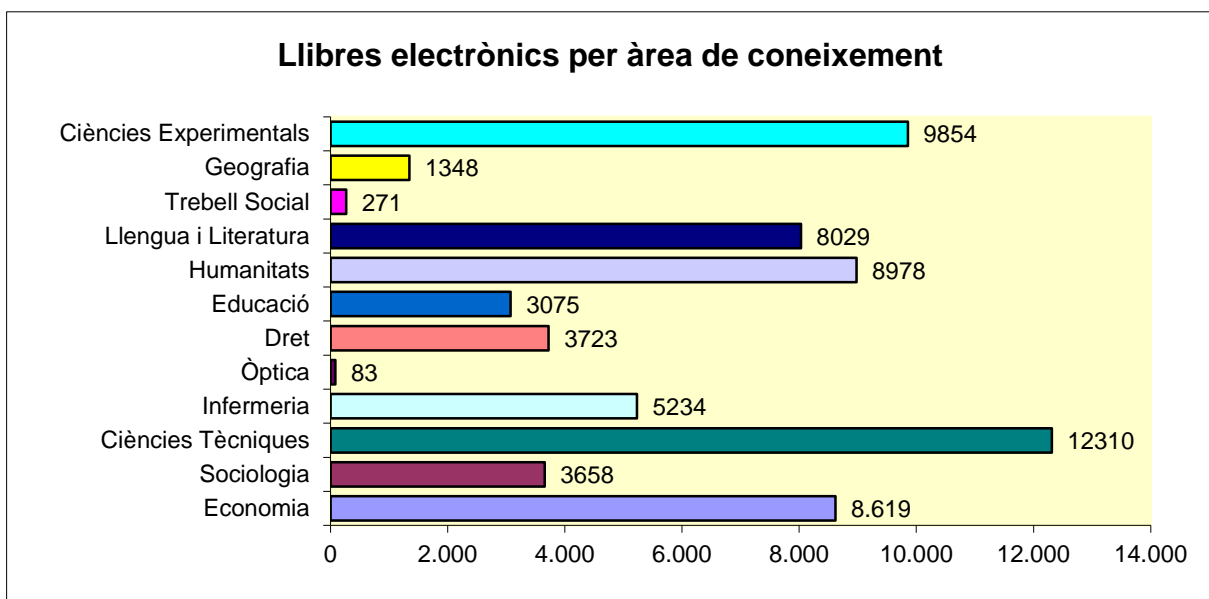
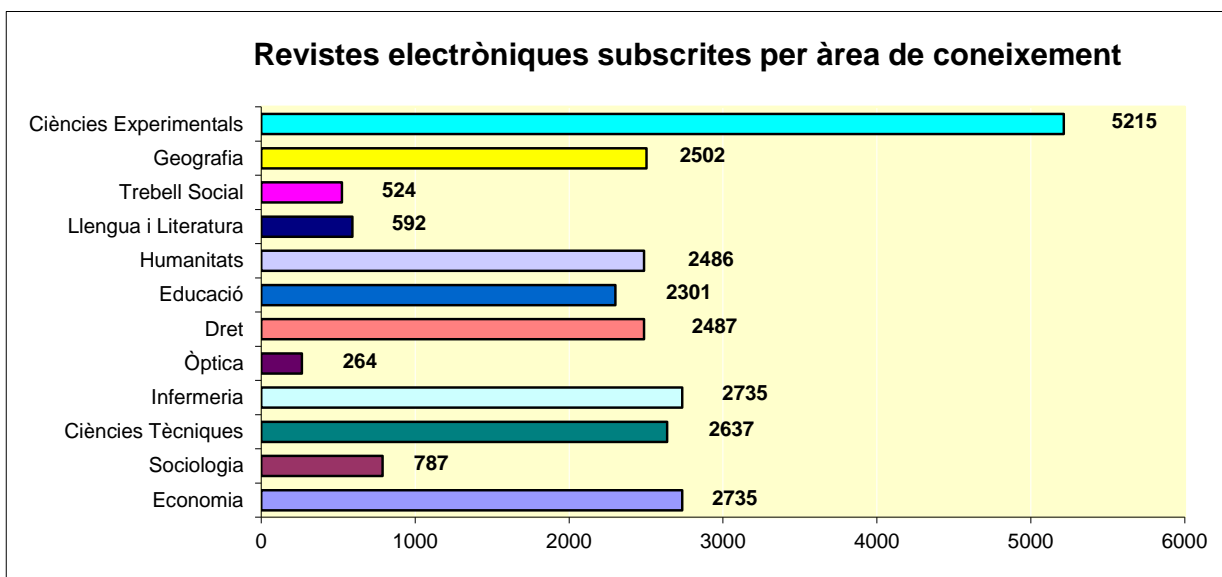
El seu objectiu és avaluar l'ús de les bases de dades i de les revistes electròniques en relació amb el nombre d'investigadors. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

Per al curs 2007-2008 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a 2.212

	<b>Nombre de recerques</b>	<b>Nombre de recerques per investigador</b>
<b>Revistes-e</b>	<b>73.395</b>	<b>33'18</b>
<b>Bases de dades</b>	<b>292.069</b>	<b>132</b>

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

El seu objectiu és avaluar la disponibilitat de revistara i llibres-e en relació amb les àrees temàtiques existents. Per a aplicar-lo s'han establerts les àrees temàtiques de cada una de les biblioteques.





### 13. Nombre de descàrregues d'articles de revistara a text complet i d'allibere's-e per personal investigador.

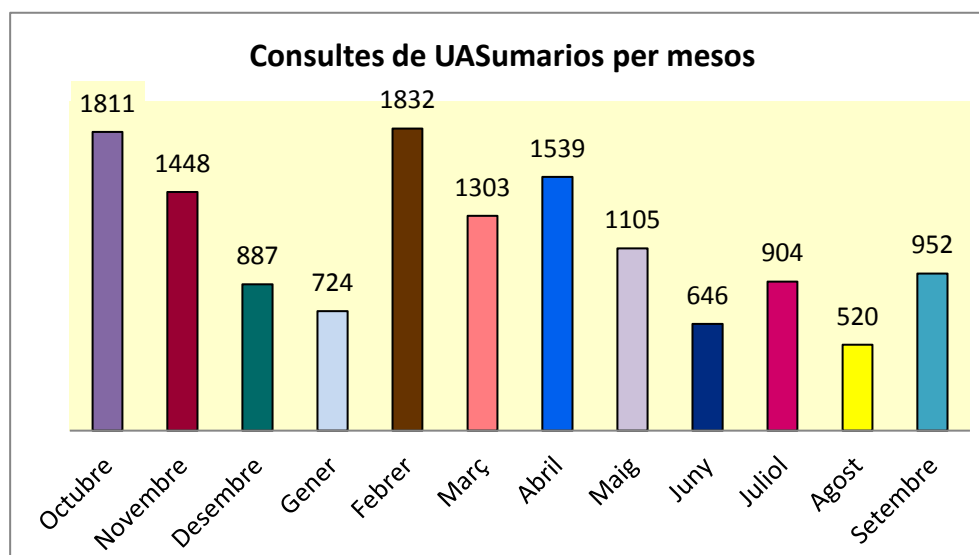
Aquest indicador pretén avaluar l'ús i obtenció de documents a text complet de les revistes i llibres electrònics disponibles per part del personal investigador de la Comunitat Universitària. S'aplica a les biblioteques de la Universitat d'Alacant en el seu conjunt.

Per al curs 2007-2008 el nombre de professors de la Universitat d'Alacant ascendeix a 2.212

	Nombre de descàrregues	Nombre de descàrregues per investigador
Reviseas-e	228.514	103,30
Llibres-e	9.615	4'34

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

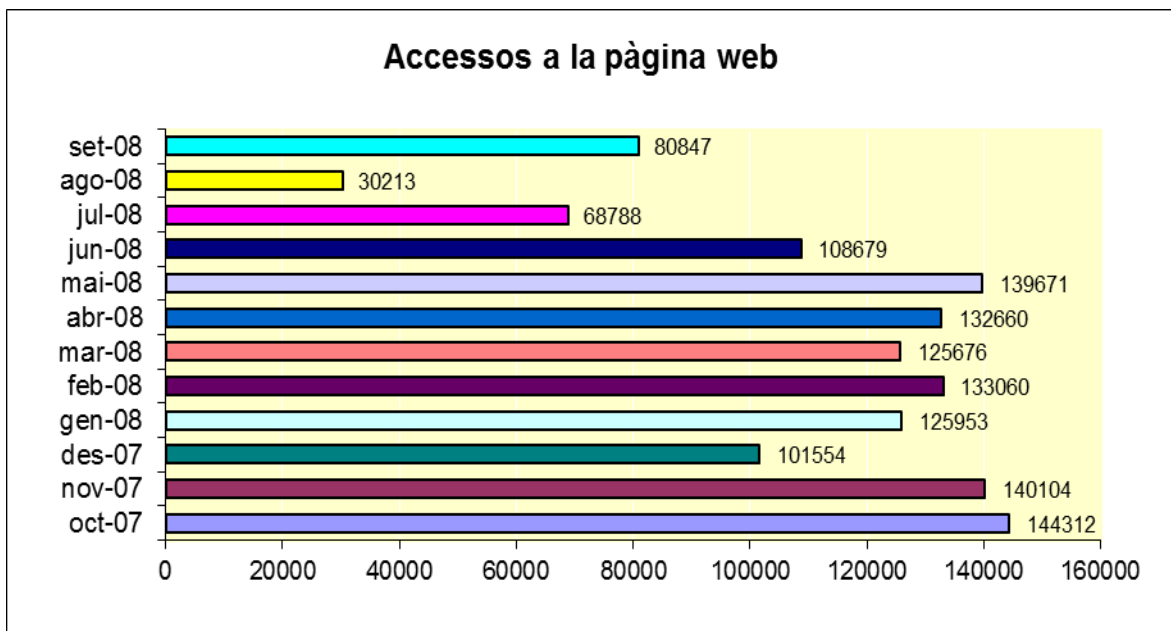
El seu objectiu és conèixer la utilització de la base de dades de sumaris de les publicacions periòdiques subscrites per la biblioteca per part dels usuaris. El nombre anual de consultes realitzades a UASumaris ha sigut de **13.671**



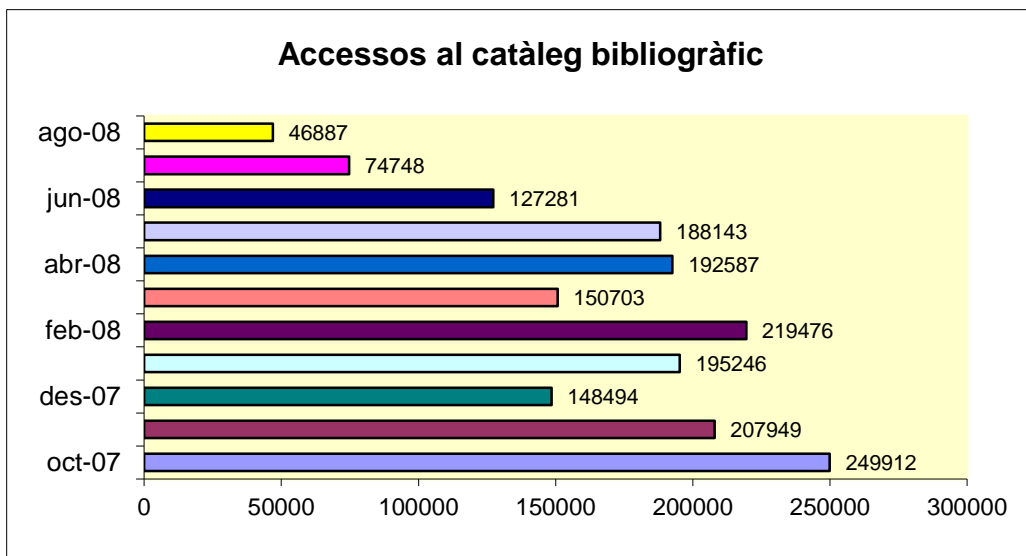
## 15. Nombre d'accessos a la pàgina Web i al catàleg de la biblioteca

El seu objectiu és conèixer el nombre total d'usuaris que accedeixen a la pàgina web de la Biblioteca Universitària i al catàleg OPAC.

El nombre d'accessos a la pàgina web de la biblioteca ascendeix a **1.331.517**, amb el següent repartiment mensual



Quant al nombre d'accessos al catàleg OPAC de la biblioteca es registra un total de **1.918.141** accessos, amb el següent repartiment per mesos



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

Per un error en el formulari d'arreglada de dades, només podem oferir el nombre de sol·licituds d'informació rebudes de forma electrònica, no disposant del nombre total de sol·licituds d'informació. Les dades de què disposem són parcials i podrien distorsionar el resultat.

El nombre total de peticions d'informació sol·licitades electrònicament és de **814**

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

El seu objectiu 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.

Durant aquest últim curs acadèmic no s'ha realitzat cap enquesta de satisfacció d'usuari, per la qual cosa no s'aplica aquest indicador.