

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2006-2012. Área de Biblioteca Universitaria.

Compromiso de calidad	Indicador	Responsable	Alcanzado 2006	Alcanzado 2007	Alcanzado 2008	Alcanzado 2009	Alcanzado 2010	Alcanzado 2011	Alcanzado 2012
Poner a disposición de los usuarios la bibliografía recomendada en el Campus Virtual para cada titulación al inicio de cada cuatrimestre.	1. Porcentaje de títulos recomendados disponibles en la Biblioteca, sobre el total de títulos recomendados.	Jefes de Biblioteca de Campus	Sin datos	Sin datos	81,86%	83,62%	78,74%	65,26%	69,46%
Préstamo interbibliotecario: Recepción del al menos un 50% de copias recibidas de Bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.	2. Porcentaje de copias recibidas de bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.	Jefa de Sección de Préstamo Interbibliotecario	15,56%	63,10%	54,00%	55,28%	73,50%	84,78%	86,73%
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	3. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.	Sección de Automatización. Formación de usuarios.	96,30%.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Formación de usuarios: celebración de al menos 100 sesiones presenciales anuales. (Antes de 2011 la meta consistía en 50 sesiones)	4. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.	Sección de Automatización. Formación de usuarios.	186,00%. (meta 50)	238,00%. (meta 50)	290,00%. (meta 50)	390,00%. (meta 50)	384,00%. (meta 50)	151,00%. (meta 100)	150,00%. (meta 100)
Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.	5. Nº de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo.	Jefes de Biblioteca de Campus	95,60 %.	100,00%	100,00%	98,19%	100,00%	100,00%	97,05
Incremento de la atención al usuario virtual mediante diferentes herramientas.	6. Número de consultas atendidas a través de sesiones virtuales y buzones electrónicos.	Sección de Automatización.	---	1159	1685	1838	1877	1924	2666
Facilitar el autoarchivo de los resultados de investigación del PDI en Depósito Digital Institucional DIGITUM.	7. Incremento de un 10% anual del número de registros depositados por el PDI mediante autoarchivo en DIGITUM.	Sección de Automatización. Depósitos Digitales	---	---	---	---	148,16%	30,32%	35,13%
Incremento de los hábitos lectores y fomento de la cultura mediante la celebración de eventos, exposiciones, cursos y talleres.	8. Número de eventos y sesiones anuales relacionadas con esta actividad.	Grupo de Actividades Culturales.	---	4	6	7	11	14	14

Introducción

Presentamos los resultados del seguimiento de los indicadores la Carta de Servicios del Área de Biblioteca Universitaria en el segundo año de vigencia de la actual edición, que fue publicada en octubre de 2011, actualizando la anterior versión publicada en el año 2007. Aunque como hemos dicho la actual carta se publicó en octubre, se presentó en 2011 una tabla de seguimiento de los indicadores que incluían los resultados de todo el año 2011, para poder seguir la evolución de las series en años naturales.

Valoración de los datos

En el año 2012 los valores alcanzados han mejorado en todos los indicadores excepto en dos de ellos, por lo que vamos a presentar los resultados en el orden numérico de los mismos, a diferencia de la metodología empleada en los informes de años anteriores, en los que se agrupaban por su tendencia positiva o negativa.

Indicador 1. Porcentaje de títulos recomendados disponibles en la Biblioteca, sobre el total de títulos recomendados.

Compromiso de calidad: Poner a disposición de los usuarios la bibliografía recomendada en el Campus Virtual para cada titulación al inicio de cada cuatrimestre.

Valor 2008: 81,86%

Valor 2009: 83,62%

Valor 2010: 78,74%

Valor 2011: 65,26%

Valor 2012: 69,46%

El número de documentos disponibles ha subido en el año 2012 un 15,49 % con respecto al año 2011, y ello con un aumento del 20% en el número de documentos recomendados, de 72.759 a 87.386, lo que ha supuesto una mejora del 4,2% en este indicador. Esta mejora es fruto de un duro trabajo para el personal de las secciones de las Bibliotecas de Campus, así como un mayor esfuerzo de coordinación con el profesorado y con ATICA. Nos esperan todavía dos años difíciles hasta que termine completamente la implantación de los grados, momento en el cual esperamos que el crecimiento del número de documentos recomendados se estabilice.

Indicador 2. Porcentaje de copias recibidas de bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.

Compromiso de calidad: Préstamo interbibliotecario: recepción del al menos un 50% de copias recibidas de Bibliotecas REBIUN en menos de 6 días.

Valor 2008: 15,56%

Valor 2008: 63.1%

Valor 2008: 54,00%

Valor 2009: 55.28%

Valor 2010: 73,5%

Valor 2011: 84.78%

Valor 2012: 86,73%

Continúa la evolución positiva de este indicador que mide la rapidez con que se reciben desde otras bibliotecas los documentos que no se encuentran en la nuestra. La mejora, aunque modesta, supone un logro importante debido a la tendencia de mayor demanda producida por la reducción en la cantidad de recursos electrónicos suscritos.

Indicador 3. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.

Compromiso de calidad: Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.

Valor 2006: 96,30%

Valor 2007: 100%

Valor 2008: 100%

Valor 2009: 100%

Valor 2010: 100%

Valor 2011: 100%

Valor 2012: 100%

Como decíamos en el informe anterior, para la Biblioteca es fundamental mantener este 100% de sesiones a la carta atendidas, puesto que se trata normalmente de peticiones de profesores para que personal de la Biblioteca se desplace a las aulas a impartir formación a los alumnos sobre la Biblioteca, o bien grupos de investigación o de posgraduados con intereses afines, que

desean una formación específica de calidad, actuaciones todas altamente rentables, de modo que si la Biblioteca no es capaz de aumentar el número de sesiones de formación, al menos deberíamos tratar de seguir atendiendo al 100% de las sesiones a la carta.

- Celebración de al menos 100 sesiones anuales de formación de usuarios.

Indicador 4. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.

Meta 50 sesiones

Valor 2006: 186%

Valor 2007: 238%

Valor 2008: 290%

Valor 2009: 390%

Valor 2010: 384 %

Cambio de meta en 2011, de 50 a 100 sesiones

Valor 2011: **151%**

Valor 2012: 150%

El valor ha bajado muy ligeramente respecto al año 2012. En el informe del año anterior decíamos que no nos proponíamos aumentar la meta para este año 2012, debido a que la situación de escasez de personal de la Biblioteca está haciendo cada vez más difícil llevar adelante el plan de formación de usuarios. Probablemente incluyamos en la carta de servicios de 2014 un compromiso de formación on-line, ya que esperamos que esta modalidad se consolide durante este año 2013.

Indicador 5. Número de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo

Compromiso de calidad: Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.

Valor 2006: 95,6%

Valor 2007: 100%

Valor 2008: 100%

Valor 2009: 98,19%

Valor 2010: 100%

Valor 2011: 100%
Valor 2012: 97,05 %

Se recibieron 68 quejas o sugerencias durante el año 2012, 52 por procedimientos electrónicos y 16 en formularios en papel. La causa del empeoramiento en el resultado del indicador ha sido la dificultad para responder a dos quejas presentadas en el Campus de La Merced, las dos por el mismo motivo. Para llevar a cabo su resolución necesitamos hacer consultas al equipo rectoral, lo que no nos permitió respetar el plazo máximo de una semana.

Compromiso de calidad: Incremento de la atención al usuario virtual mediante diferentes herramientas.
Indicador 6. Número de consultas atendidas a través de sesiones virtuales y buzones electrónicos.

Valor 2008: 1159
Valor 2008: 1685
Valor 2009: 1838
Valor 2010: 1877
Valor 2011: 1924
Valor 2012: 2666

Esta mejora es el resultado de facilitar al usuario la posibilidad de usar medios electrónicos para solicitar servicios y comunicarse con la Biblioteca. Acciones como incluir la mayor cantidad posible de enlaces al chat “Biblioteca en línea” en las páginas del portal Web de Biblioteca, dar la posibilidad de que los usuarios escriban comentarios y preguntas en el catálogo de la Biblioteca (ALBA), los enlaces al “Buzón universitario” en todas las páginas de la web y el formulario de consulta sobre propiedad intelectual, se han desarrollado en este año 2012 y han dado los frutos esperados.

Compromiso de calidad: Facilitar el autoarchivo de los resultados de investigación del PDI en Depósito Digital Institucional DIGITUM.
Indicador 7. Incremento de un 10% anual del número de registros depositados por el PDI mediante autoarchivo en DIGITUM.

Valor 2010: **148%**
Valor 2011: **30.32%**
Valor 2012: 35,13%

Decíamos en el informe del año 2011 que “mantener un crecimiento en el autoarchivo del 10% en los próximos años llevará consigo una importante labor de concienciación del PDI sobre los beneficios de la publicación en DIGITUM en lo que se refiere a visibilidad e impacto, preservación y derechos de autor”. El resultado de este año, que sobrepasa ampliamente el mínimo del 10% de crecimiento, mejorando ampliamente el resultado de 2011, debe ser valorado con satisfacción, ya que, aunque los beneficios en visibilidad e impacto, preservación y derechos de autor están cada vez más claros para el PDI, la política de cesión de derechos que los editores comerciales imponen a los trabajos publicados por nuestros investigadores les desanima a la hora de publicar en abierto. La situación mejorará si, de acuerdo con el capítulo II del Título III de la Ley 14/2011 de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, se establece por norma la obligatoriedad de publicar en abierto los resultados de las investigaciones financiadas con fondos públicos.

Compromiso de calidad: Incremento de los hábitos lectores y fomento de la cultura mediante la celebración de eventos, exposiciones, cursos y talleres.

Indicador 8. Número de eventos y sesiones anuales relacionadas con esta actividad.

Valor 2007: 4

Valor 2008: 6

Valor 2009: 7

Valor 2010: 11

Valor 2011: 14

Valor 2012: 14

Se mantiene el valor del año pasado, lo que es notable en un momento en el que las actividades se han tenido que llevar a cabo casi “a coste cero”. Aparte del dato cuantitativo, es de reseñar la mejora cualitativa de las actividades realizadas, en la que se puede ver la dedicación y la experiencia del grupo de trabajo.