

Área de Biblioteca Universitaria.

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios.

2006-2014.

Compromiso de calidad	Indicador	Alcanzado 2006	Alcanzado 2007	Alcanzado 2008	Alcanzado 2009	Alcanzado 2010	Alcanzado 2011	Alcanzado 2012	Alcanzado 2013	Alcanzado 2014
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.	Sin datos	Sin datos	81,86%	83,62%	78,74%	65,26%	69,46%	72.96%	77.12%
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.	15,56%	63.10%	54,00%	55.28%	73,50%	84.78%	86,73%	89,73%	90.94%
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	3. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.	96.30%.	100,00%	100,00%	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.	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)	146 % (meta 100)	120 %
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.	95,60 %.	100,00%	100,00%	98,19%	100,00%	100,00%	97,05%	100%	100%

Incremento de la atención al usuario virtual mediante diferentes herramientas.	6. Número de consultas atendidas a través de sesiones virtuales y buzones electrónicos.	---	1.159	1.685	1.838	1.877	1.924	2.666	2.795	3.729
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.	---	---	---	---	148.16%	30.32%	35,13%	12,70%	12.01%
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.	---	4	6	7	11	14	14	14	7

Introducción

Presentamos los resultados del seguimiento de los indicadores la Carta de Servicios del Área de Biblioteca Universitaria en el año 2014. Se conserva la edición de la carta de servicios revisada en 2013. En términos generales los resultados no mejoran con respecto a 2013, mejoran tres indicadores, otros dos se mantienen en el 100%, y otros tres bajan ligeramente, por lo que, dejando aparte razones de coyuntura económica, que tienen su importancia, se hace necesario de cara a 2015 llevar a cabo un esfuerzo de mejora en el servicio al usuario.

Valoración de los datos

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%
Valor 2013	72.96%
Valor 2014	77.12%

Este indicador ha tenido una significativa mejora este año, ya que ha pasado del 72.96% de 2013 al 77.12%, lo que supone el tercer año consecutivo de subida. No obstante, aún queda lejos el 83.62% que se alcanzó en 2009, y sigue estando muy lejos el 100% que debería ser el resultado con el que la Biblioteca debería contar, qué menos que existiera en la Biblioteca un ejemplar de cada uno de los documentos que los profesores recomiendan.

Sigue la tendencia de crecimiento del número de documentos recomendados, en este año de 2013 el crecimiento ha sido de 3.356 documentos recomendados, de 94.456 a 97.812, por lo que una vez más concedemos un valor importante a la mejora del indicador de disponibilidad de bibliografía, ya que el conseguir mayor porcentaje de documentos disponibles cuando el número de estos sube, supone que se continúa priorizando la bibliografía recomendada en el gasto en información y que se sigue mejorando la asignación de recursos.

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 2006	15,56%
Valor 2007	63.10%
Valor 2008	54,00%
Valor 2009	55.28%
Valor 2010	73,5%
Valor 2011	84.78%
Valor 2012	86,73%
Valor 2013	89,73%
Valor 2014	90.94%

Por sexto año consecutivo continua 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. Se estabiliza la mejora del indicador a medida que nos vamos acercando al 100%.

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%
Valor 2013	100%
Valor 2014	100%

Este tipo de sesiones 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, por lo que es muy importante seguir atendiendo al 100% de las sesiones a la carta. Nos plantearemos eliminar este indicador en la próxima revisión de la carta de servicios, ya que después de 8 años con el indicador al máximo, se puede considerar que se trata de una rutina.

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

Compromiso de calidad: Celebración de al menos 100 sesiones anuales de formación de usuarios.

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%
Valor 2013	146%
Valor 2014	120%

El valor ha vuelto a bajar, debido al poco recorrido del esquema de curso presencial que la Biblioteca convoca, en el que los usuarios se inscriben y que en caso de estudiantes no reciben créditos. En la normativa de créditos CRAU se va a intentar que se incluyan las actividades de formación en competencias digitales como una vía para obtener este tipo de créditos. Al mismo tiempo, en 2015 se va a comenzar a programar acciones formativas virtuales.

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 %
Valor 2013	100 %
Valor 2014	100%

Se han recibido 42 quejas, sugerencias y felicitaciones, 11 quejas, 23 sugerencias y 7 felicitaciones, 41 por procedimientos electrónicos y solo una en formulario de papel. Todas se respondieron en plazo. Hay que destacar el buen funcionamiento de la aplicación informática “Buzón universitario” (buzon.um.es), que unifica las distintas aplicaciones de comunicación con los usuarios, salvo el chat, que sigue funcionando como una aplicación aparte, y permite una gestión más controlada de reclamaciones, sugerencias, consultas y felicitaciones.

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	1.159
Valor 2008	1.685
Valor 2009	1.838
Valor 2010	1.877
Valor 2011	1.924
Valor 2012	2.666
Valor 2013	2.795
Valor 2014	3.729

Este indicador vuelve a manifestar un incremento, esta vez más importante, de la atención al usuario virtual. Quedan sin recoger en este indicador las consultas que se llevan a cabo por medio de las redes sociales, que constituyen un canal de comunicación informal que está en crecimiento, por lo que estamos estudiando posibles mecanismos para registrar estas consultas.

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%
Valor 2013	12,30%
Valor 2014	12,01%

Se estabiliza este indicador, cuya meta, no obstante, sigue cumpliéndose a más del 100%. Es comprensible que exista una desaceleración del número de registros autoarchivados en DIGITUM, puesto que al principio los investigadores que están dispuestos a publicar en abierto disponen de una producción de años anteriores que autoarchivan de golpe, y lo normal es que ya se vaya archivando lo que se va produciendo. Es de esperar que la campaña de promoción del acceso abierto que se está llevando a cabo en 2015 haga que el resultado mejore. También esperamos que tenga un resultado positivo la aprobación de una política de acceso abierto, aprobación que el Área de Biblioteca tiene como uno de sus objetivos de 2015. Es importante reflejar aquí el impresionante crecimiento del número de consultas y descargas del depósito digital DIGITUM, que ha pasado de 1.396.267 consultas en 2013 a 1.971.349 en 2014, y de 3.607.146 descargas de documentos en 2013 a 4.625.722 en 2014.

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
Valor 2013	14
Valor 2014	7

Por primera vez desciende, y de manera importante, el número de sesiones y eventos culturales. El presupuesto disponible sigue en descenso, lo que hace muy difícil mantener el número de eventos culturales.