

Área de Biblioteca Universitaria.

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2008-2017.

Compromiso de calidad	Indicador	Alcanzado 2008	Alcanzado 2009	Alcanzado 2010	Alcanzado 2011	Alcanzado 2012	Alcanzado 2013	Alcanzado 2014	Alcanzado 2015	Alcanzado 2016	Alcanzado 2017
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.	81,86%	83,62%	78,74%	65,26%	69,46%	72,96%	77,12%	78,92%	81,22%	81'48%
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.	54,00%	55,28%	73,50%	84,78%	86,73%	89,73%	90,94%	89,07%	91,3%	91,8%
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	3. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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.	290% (meta 50)	390% (meta 50)	384% (meta 50)	151% (meta 100)	150% (meta 100)	146% (meta 100)	120% (meta 100)	115% (meta 100)	116% (meta 100)	95% (meta 100)



Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.	5. N° de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo.	100%	98,19%	100%	100%	97,05%	100%	100%	100%	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.	1.685	1.838	1.877	1.924	2.666	2.795	3.729	5.072	6.652	7.147
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%	22,9%	8,2%	7,9%
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.	6	7	11	14	14	14	7	9	9	13

Introducción

Presentamos los resultados del seguimiento de los indicadores la Carta de Servicios del Área de Biblioteca Universitaria en el año 2017. En términos generales los resultados mejoran ligeramente con respecto al pasado año: mejoran cuatro indicadores, otros dos se mantienen en el 100%, y dos bajan ligeramente, por lo que el balance es positivo. En cambio, al igual que ocurrió en 2016, vuelven a empeorar los dos indicadores que se refieren a dos de los aspectos que suponen el futuro (ya presente) de la Biblioteca: la formación en competencias informacionales y digitales, y el acceso abierto a los resultados de investigación.

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%
Valor 2015	78,92%
Valor 2016	81,22%
Valor 2017	81,48%

Continúa la mejora del indicador, este año se consigue el sexto año consecutivo de subida. Vamos acercándonos lentamente al mejor valor conseguido, el 83.62% que se alcanzó en 2009, y seguimos esforzándonos por llegar al 100%, que es el resultado con el que la Biblioteca debería contar. No obstante, la mejora de este año ha sido menor. Pensamos que la manera de mejorar de este indicador no consiste solamente en aumentar el presupuesto dedicado a bibliografía recomendada, cosa que se está haciendo desde hace cuatro años, sino que también pasa por racionalizar los criterios utilizados a la hora de hacer las recomendaciones. En muchos casos se recomienda un número excesivo de títulos y en otros casos además se recomiendan libros agotados imposibles de conseguir para la Biblioteca.

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	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%
Valor 2015	89,07%
Valor 2016	91,3%
Valor 2017	91,8%

Se recupera la tendencia positiva del indicador, que había caído en el año 2015. seguimos en el camino de conseguir el 100% en este indicador que mide la rapidez con que se reciben desde otras bibliotecas los documentos que no se encuentran en la nuestra. Como decíamos, se estabiliza la mejora a medida que nos vamos acercando a la meta del 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 2008	100%
Valor 2009	100%
Valor 2010	100%
Valor 2011	100%
Valor 2012	100%
Valor 2013	100%
Valor 2014	100%
Valor 2015	100%
Valor 2016	100%
Valor 2017	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 postgraduados 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 10 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 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%
Valor 2015	115%
Valor 2016	116%
Valor 2017	95%

Este año baja el valor del indicador. Es necesario tomar conciencia de la importancia de la formación de usuarios para la Universidad, tanto la dirigida a estudiantes, como la dirigida a PDI. Las cifras han bajado a pesar de que se ha mantenido el curso online, "Como afrontar el TFG con ayuda de la Biblioteca". A final de año se ha decidido participar en la convocatoria de innovación con un MOOC dirigido a estudiantes de grado. Esperamos que los resultados mejoren con este proyecto.

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 2008	100%
Valor 2009	98,19%
Valor 2010	100%
Valor 2011	100%
Valor 2012	97,05 %
Valor 2013	100 %
Valor 2014	100%
Valor 2015	100%
Valor 2016	100%

Se han recibido 26 quejas y 9 sugerencias, unas cifras similares a las de años anteriores. 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, 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	1.685
Valor 2009	1.838
Valor 2010	1.877
Valor 2011	1.924
Valor 2012	2.666
Valor 2013	2.795
Valor 2014	3.729
Valor 2015	5.072
Valor 2016	6.652
Valor 2017	7.147

Continúa la sostenida subida de este indicador, que contabiliza las sesiones de atención al usuario por medios digitales. Se reflejó en el año pasado el paso de la aplicación DUMBO a DUMBO/JIRA, en la cual se incluyeron nuevos servicios que se pueden solicitar de modo telemático. Esto no solo permite una mayor disponibilidad para el usuario, sino que además se realiza una mejor medición de las tareas que se realizan desde cada sección o punto de servicio de la Biblioteca, lo que nos ha permitido una mejor distribución de las cargas de trabajo. La subida de este año corresponde principalmente al incremento de servicios solicitados por los usuarios por medio de la aplicación DUMBO/JIRA, en cambio han bajado las consultas por medio de Chat y de WhatsApp.

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%
Valor 2015	22,9
Valor 2016	8,2
Valor 2016	7,9

Lamentablemente recogemos por segunda vez un valor por debajo del compromiso de calidad recogido en la carta de servicios, por segunda vez el incremento anual baja del 10%. Se trata de un dato preocupante, ya que podría suponer que los investigadores no están tomando conciencia no ya de la importancia de poner en abierto los resultados de sus investigaciones, sino de que la ley les obliga a publicar en abierto los resultados de las investigaciones financiadas con fondos públicos. Tiene que ver en este descenso que se está notando cada vez más la falta de dos de los puestos de trabajo que se quedaron vacantes por jubilación y no se han cubierto. Hay que ser conscientes de que los buenos resultados no se consiguen espontáneamente.

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 2008	6
Valor 2009	7
Valor 2010	11
Valor 2011	14
Valor 2012	14
Valor 2013	14
Valor 2014	7
Valor 2015	9
Valor 2016	9
Valor 2016	13

Aumenta significativamente el número de actividades culturales en 2017 con respecto a 2016, es importante reseñar que la calidad de los mismos también se ha incrementado, así como la infraestructura empleada. Por segunda vez desde tres años se ha contado con un pequeño presupuesto para estas actividades.