

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2006-2013. Área de Biblioteca Universitaria.

| Compromiso de calidad | Indicador | Responsable | Alcanzado 2006 | Alcanzado 2007 | Alcanzado 2008 | Alcanzado 2009 | Alcanzado 2010 | Alcanzado 2011 | Alcanzado 2012 | Alcanzado 2013 |
|---|--|---|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| 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% | 72.96% |
| 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% | 89,73% |
| 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% | 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 n° 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) | 146 % (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. | Jefes de Biblioteca de Campus | 95,60 %. | 100,00% | 100,00% | 98,19% | 100,00% | 100,00% | 97,05 | 100% |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----|-------------|-------------|-------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 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 | 2795 |
| 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% | 12,70% |
| 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 | 14 |

Introducción

Presentamos los resultados del seguimiento de los indicadores la Carta de Servicios del Área de Biblioteca Universitaria en el año 2013, en el que se publicó una revisión de la edición publicada en octubre de 2011. Dicha revisión incluyó solamente una reformulación más comprensible del compromiso de calidad nº 7, relativo a la publicación en abierto de los resultados de investigación, la inclusión de un nuevo punto de servicio en el Campus de La Merced, la Hemeroteca Clara Campoamor, y la actualización de las direcciones web de la página principal de la Biblioteca, del servicio “pregunte al Bibliotecario” y del chat “Biblioteca en línea”, que habían cambiado con el paso de la web al nuevo gestor de contenidos “Liferay”.

Valoración de los datos

En el año 2013 los valores alcanzados han mejorado en todos los indicadores excepto en dos de ellos cuyo valor ha descendido y dos en los que el valor ha permanecido igual.

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%

Este indicador ha tenido una significativa mejora este año, ya que ha pasado del 69,46% de 2012 al 72.96% en este año, lo que supone el segundo año 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 7.070, de 87.386 a 94.456, lo que supone un 8.09%, por lo 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 recomendados sube, supone que se está priorizando la bibliografía recomendada en el gasto en información y que se está 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 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%

Valor 2013: 89,73%

Por quinto 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. Esta mejora, superior a la del año 2012, supone una vez más 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%

Valor 2013: 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.

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%

El valor ha vuelto a bajar, también ligeramente, respecto al año 2012. Parece que le queda poco recorrido al esquema de curso presencial que la Biblioteca convoca, en el que los usuarios se inscriben y que en caso de estudiantes no reciben créditos. Es necesario buscar nuevas fórmulas que incluyan sesiones virtuales, y asimismo buscar los cauces para que la formación en competencias informacionales reciba créditos para los estudiantes.

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 %

Destaca en este año el significativo descenso de las quejas o sugerencias recibidas, de 52 del año 2012 a 39 en este año, 33 por procedimientos electrónicos y 6 en formularios en papel. Todas se respondieron en plazo. En este año 2013 hay que destacar la puesta en marcha 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: 1159

Valor 2008: 1685

Valor 2009: 1838

Valor 2010: 1877

Valor 2011: 1924

Valor 2012: 2666

Valor 2013: 2795

Este indicador vuelve a manifestar un incremento de la atención al usuario virtual. Es lógico que la mejora se haya moderado, puesto que el mayor esfuerzo para incrementar las comunicación por estos medios se llevó a cabo entre el año 2011 y el 2012. 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%

Después del estupendo resultado obtenido en el año 2012 decepciona un tanto esta bajada del indicador, cuya meta, no obstante, sigue cumpliéndose al 100%. Es comprensible que exista una desaceleración 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. No obstante hay que destacar la inclusión de DIGITUM entre los 10 primeros repositorios de España en cuanto a consultas y descargas.

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

Por segundo año se mantiene el número de sesiones y eventos culturales. El presupuesto disponible sigue en descenso, por lo que mantener el número y la calidad de las actividades culturales de la Biblioteca es un logro del personal del grupo de trabajo de cultura.