



Área de Biblioteca Universitaria.

Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2007-2015.

Compromiso de calidad	Indicador	Alcanzado 2007	Alcanzado 2008	Alcanzado 2009	Alcanzado 2010	Alcanzado 2011	Alcanzado 2012	Alcanzado 2013	Alcanzado 2014	Alcanzado 2015
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%
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.	63,10%	54,00%	55,28%	73,50%	84,78%	86,73%	89,73%	90,94%	89,07%
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	3. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.	100,00%	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.	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 %	115%
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.	100,00%	100,00%	98,19%	100,00%	100,00%	97,05%	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.	1.159	1.685	1.838	1.877	1.924	2.666	2.795	3.729	5.072
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%
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	9



Introducción

Presentamos los resultados del seguimiento de los indicadores de la Carta de Servicios del Área de Biblioteca Universitaria en el año 2015. Se conserva la edición de la carta de servicios revisada en 2013. En términos generales los resultados mejoran con respecto a 2014, mejoran cuatro indicadores, otros dos se mantienen en el 100%, y otros dos bajan ligeramente. Es muy satisfactorio comprobar la subida del indicador de bibliografía recomendada disponible, que está a punto de alcanzar el nivel del mejor año (2009), así como la subida del indicador referido al número de registros depositados por el PDI en el repositorio de acceso abierto, así como el de eventos culturales.



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%

Este indicador ha tenido una significativa mejora este año, ya que se ha pasado del 65.26% de 2011 al 78.92% en 2015, lo que supone el cuarto año consecutivo de subida, siendo el año que mejores porcentajes se han alcanzado de los últimos 6 años. No obstante, sigue estando 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.

En el desglose de datos, por Grados y Máster, dato aportado por primera vez, observamos que la disponibilidad de bibliografía es mayor en Grados (80'96%) que en Máster (71'07%).



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%
Valor 2015	89.07%

Por primera vez en siete años se rompe la evolución positiva de este indicador que mide la rapidez con que se reciben desde otras bibliotecas miembros de REBIUN los documentos que no se encuentran en la nuestra. El progreso en las cifras de este indicador se ha ido estabilizando hasta que finalmente hemos llegado a este descenso, que estamos seguros de que será puntual y no se convertirá en tendencia.



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%
Valor 2015	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 9 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%
Valor 2015	115%

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. A finales de este año se ha conseguido que en la normativa de créditos CRAU se incluyan las actividades de formación en competencias digitales como una vía para obtener este tipo de créditos, por lo que esperamos que las cifras de 2016 mejoren. Al mismo tiempo, se han preparado para 2016 acciones formativas virtuales dirigidas a ayudar a los estudiantes a realizar el Trabajo Fin de Grado. Esta nueva modalidad nos obligará a modificar este indicador.



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%
Valor 2015	100%

Se han recibido 26 quejas y 26 sugerencias, todas por procedimientos electrónicos. 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.



Indicador 6. Número de consultas atendidas a través de sesiones virtuales y buzones electrónicos.

Compromiso de calidad: Incremento de la atención al usuario virtual mediante diferentes herramientas.

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
Valor 2015	5.072

Este indicador vuelve a manifestar un incremento, esta vez más importante, de la atención al usuario virtual. La mayor subida de este año se debe al incremento de consultas a través de la aplicación DUMBO, que nuestros usuarios está usando cada vez más para solicitar consultas y servicios a la Biblioteca.



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

Valor 2010	148%
Valor 2011	30.32%
Valor 2012	35,13%
Valor 2013	12,30%
Valor 2014	12,01%
Valor 2015	22,9%

Sube de manera más importante este indicador, se percibe la influencia de las sesiones de información sobre acceso abierto que se han llevado a cabo durante el año 2015, y en general el aumento de cultura sobre este tema en la comunidad universitaria. No obstante sigue sin aprobarse durante este año 2015 un documento que defina la política de acceso abierto de nuestra Universidad, necesaria para que los investigadores sean conscientes de los beneficios de publicar en acceso abierto y de lo que la ley de la Ciencia (Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación) les obliga en este sentido.



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

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

Valor 2007	4
Valor 2008	6
Valor 2009	7
Valor 2010	11
Valor 2011	14
Valor 2012	14
Valor 2013	14
Valor 2014	7
Valor 2015	9

Asciende el número de eventos culturales, que se podría esperar que fueran más debido a que 2015 es el año del centenario de nuestra Universidad, pero el presupuesto disponible sigue en descenso, lo que hace muy difícil incrementar la actividad.