

Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización)
UHU

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 - 31/12/2016



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Servicio:

Espacios y equipos para el trabajo individual o en grupo: se facilitará el acceso a las personas usuarias a espacios y equipos tales como salas de consulta, ordenadores, red inalámbrica, reproductores de audiovisuales, lectores de microfílm y microfichas, máquinas de reprografía (fotocopias) y digitalización de documentos (escáneres), y equipos adaptados a personas con diversidad funcional.

Compromiso:

Mantener la oferta de 1 ordenador portátil para cada 200 alumnos/as.

Indicador:

Número de estudiantes por ordenador portátil.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 200

01/01/2016	157.0	01/04/2016	157.0	01/07/2016	157.0	01/10/2016	157.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 157.0

Seguimiento del Indicador:

El valor medio anual (157) está por debajo del valor recomendado, por lo que se cumple con el estándar de calidad establecido.

Servicio:

Adquisición de libros, revistas y otros materiales bibliográficos: se atenderán las peticiones de compra y suscripción de los documentos necesarios para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión; se facilitará el acceso a los recursos a prueba; se informará sobre las novedades y peticiones realizadas; y se facilitará a las personas usuarias la realización de desideratas (sugerencias de documentos a adquirir).

Compromiso:

Cumplir todas las peticiones de compra de manuales realizadas por el profesorado.

Indicador:

Porcentaje de peticiones de manuales cumplidas en el año.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Compromiso:

Cursar los pedidos y/o informar sobre las incidencias en el plazo máximo de 10 días laborables.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de pedidos cursados y/o informados en un máximo de 10 días laborables.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Servicio:

Acceso a la colección propia de la Universidad: se facilitará el acceso a las personas usuarias a la consulta en sala, el préstamo a domicilio, el préstamo intercampus (entre las bibliotecas de los distintos campus), y el acceso remoto a los recursos electrónicos (libros, revistas, y bases de datos).

Compromiso:

Garantizar la disponibilidad, bajo demanda del usuario/a, a través del catálogo web, en el plazo máximo de 2 días laborables, de los documentos de nuevo ingreso.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de documentos disponibles en el plazo máximo de 2 días laborables.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Compromiso:

Responder en el plazo máximo de 2 días laborables a las consultas sobre problemas de acceso a los recursos electrónicos.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de incidencias tramitadas en 2 días laborables sobre el total de incidencias.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016 31/03/2016	100.0	01/04/2016 30/06/2016	100.0	01/07/2016 30/09/2016	100.0	01/10/2016 31/12/2016	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Compromiso:

Suministrar los documentos solicitados en préstamo intercampus en un plazo máximo 4 días laborables.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de documentos solicitados mediante préstamo intercampus suministrados dentro de los 4 días laborables siguientes a la petición.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016 31/03/2016	100.0	01/04/2016 30/06/2016	100.0	01/07/2016 30/09/2016	100.0	01/10/2016 31/12/2016	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Servicio:

Obtención de documentos de otras bibliotecas: a través del préstamo interbibliotecario o del préstamo entre bibliotecas de las universidades andaluzas, se proporcionará a las personas usuarias los documentos que soliciten.

Compromiso:

Enviar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de 3 días laborables, contados a partir de la fecha de recepción de la petición.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario enviadas en el plazo máximo de 3 días laborables.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016 31/03/2016	100.0	01/04/2016 30/06/2016	99.37	01/07/2016 30/09/2016	99.21	01/10/2016 31/12/2016	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 99.65

Seguimiento del Indicador:

En los trimestres 2º y 3º no se alcanzó el 100% debido a una petición que no se tramitó en el plazo de tres días laborables tras su registro, debido a un error humano.

Servicio:

Atención personalizada a los/as usuarios/as mediante orientación e información bibliográfica y de referencia (presencial y remota): consultas sobre la utilización del catálogo, información sobre los servicios y recursos, y orientación en el uso de los recursos de información.

Compromiso:

Responder a las sugerencias y quejas de las personas usuarias en un plazo máximo de 7 días laborables desde su recepción en la biblioteca.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de sugerencias y quejas respondidas en el plazo máximo de 7 días laborables.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016 31/03/2016	100.0	01/04/2016 30/06/2016	100.0	01/07/2016 30/09/2016	100.0	01/10/2016 31/12/2016	100.0
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.

Compromiso:

Obtener un valor superior al 6,5 (en una escala del 1 al 9) en la valoración de la atención recibida.

➔ **Indicador:**

Índice de satisfacción con la atención recibida.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 6.5

01/01/2016	8.92	01/04/2016	8.83	01/07/2016	8.98	01/10/2016	8.95
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 8.92

Seguimiento del Indicador: El valor medio anual supera ampliamente el valor recomendado, lo que significa que la valoración que los usuarios hacen de la atención recibida por la biblioteca es muy alta. Este indicador comienza a medirse a partir del 2º trimestre de 2012, y a partir de 2013 sustituye a CS-11a.

Servicio:

Formación de usuarios/as: se atenderán las actividades de formación solicitadas por parte de las personas usuarias, tales como visitas guiadas, y cursos programados sobre los servicios y recursos de la biblioteca.

Compromiso:

Ofrecer a los/las alumnos/as de 1º de Grado un curso virtual de formación en competencias informacionales durante el curso académico.

➔ **Indicador:**

Porcentaje de alumnos/as de 1º de Grado que han realizado el curso de formación.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 50

01/01/2016	34.0	01/07/2016	23.0
30/06/2016		31/12/2016	

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización) UHU

Valor anual del indicador (Sumatorio): 57.0

Seguimiento del Indicador: Sumados los datos del 1º semestre (34%) y 2º semestre (23%), se obtiene el valor acumulado del 57%, alcanzándose el objetivo previsto.

Compromiso:

Realizar todas las sesiones de formación demandadas por los/las usuarios/as (mínimo seis personas) a lo largo del curso académico.

Indicador:

Porcentaje de sesiones realizadas.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

01/01/2016	100.0	01/04/2016	100.0	01/07/2016	100.0	01/10/2016	100.0
31/03/2016		30/06/2016		30/09/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 100.0

Seguimiento del Indicador: En relación a este compromiso, hay que destacar el cumplimiento del estándar en todos los trimestres del año.