

Carta de Servicios de la Biblioteca (Actualización)
UHU

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2020 - 31/12/2020



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 microfilms 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

Seguimiento del Indicador: El valor medio anual (145) 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

Seguimiento del Indicador: El valor medio anual alcanza el valor recomendado, por lo que se alcanza el estándar de calidad del servicio.

Compromiso:

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

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

 **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

Seguimiento del Indicador:

El valor medio anual no alcanza el valor recomendado, por lo que no se alcanza el estándar de calidad del servicio.

1º trimestre: se han contestado y/o tramitado todas las peticiones en el plazo establecido por lo que se cumple el objetivo en su totalidad.

2º trimestre: no ha sido posible conseguir el 100% del estándar establecido, ya que ha habido 3 peticiones que no se han tramitado en el plazo correcto. Las causas de este retraso se deben a las tareas de migración del SIGB Sierra a Alma.

3º trimestre: este indicador empeora en relación con los trimestres anteriores. El incumplimiento del estándar se debe al cambio del programa informático que coincidió con el comienzo de este tercer trimestre. Debido a la fase de transición de un programa a otro hubo un periodo en el que no pudieron hacerse los pedidos con la regularidad habitual, por lo que la tramitación de algunos de ellos superó el plazo establecido. Entendemos que es una cuestión coyuntural y debido a un hecho excepcional que implicará nuevas mejoras en la gestión.

4º trimestre: en el último trimestre se ha mejorado ligeramente el dato de este indicador aunque no se ha conseguido el 100% de su cumplimiento. La implantación del nuevo sistema de gestión ha requerido un esfuerzo extra en cuanto a la configuración del mismo, así como la adaptación a los nuevos flujos de trabajo, lo que ha provocado retrasos en la tramitación de algunos pedidos.

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.

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

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

Seguimiento del Indicador: El valor medio anual (98,83) no alcanza el valor recomendado, debido a un error en el correo electrónico al que se enviaron las incidencias.

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

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

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.

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

➔ **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

Seguimiento del Indicador: El valor medio anual no alcanza el valor recomendado, por lo que no se alcanza el estándar de calidad del servicio. Los motivos son las incidencias en cuatro peticiones, que se detallan a continuación:
23901186: 4 días, sin contar el fin de semana, sin motivo aparente.
23901367: 4 días, sin contar el fin de semana, sin motivo aparente.
23901489: petición duplicada, olvidando actualizar fecha de pedido.
23901384: no se cursa por la cercanía de Navidad y el cierre de la biblioteca, dejándolo para la vuelta de vacaciones.

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

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.

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 6.5

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

Seguimiento del Indicador: Sumados los datos del 1º semestre (27%) y 2º semestre (0%), no se obtiene el valor previsto del 50%.
El segundo semestre (correspondería a febrero - junio de 2019) no hemos impartido el curso. La razón es que la mayor parte de la formación depende directamente del sistema de gestión, sistema que iba a ser sustituido de forma inminente (julio de 2019). No parecía oportuno que el alumnado realizase una formación con una vigencia de muy pocos meses.

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.

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100

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

