

## Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2006-2008

Compromiso de calidad	Indicador	Responsable	Alcanzado 2006	Alcanzado 2007	2008
Cumplimiento de los horarios establecidos al 100 %.	<p><b>1. Porcentaje de días de apertura del servicio sin incidencias en el cumplimiento de horarios.</b></p> <p><i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Agenda de los Jefes de Campus</i></p>	Jefes de Biblioteca de Campus	100%	98.98%	<p><b>96.24 %</b></p> <p>De 293 días de apertura del servicio ha habido 11 con alguna incidencia, normalmente se ha tratado de retrasos en la apertura de puntos de servicio atendidos por una sola persona. Se están haciendo esfuerzos para ir centralizando los puntos de servicio con un solo bibliotecario, para mejorar el servicio y los horarios de atención al público.</p>
Revisión anual de la Bibliografía Básica recomendada para cada titulación.	<p><b>2. N° de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a Bibliografía recomendada.</b></p> <p><i>Modo de obtener los datos:</i></p> <p><b>N° de ejemplares ingresados: 45.090</b></p> <p>Al total resultante le restamos:  <i>Ejemplares de departamento: 13.791</i>  <i>Ejemplares de Canje: 2.237</i>  <i>Ejemplares de donación: 8.043</i>  <i>Total: 24.071</i>  <b>42.437-24.071= 18.366</b></p>	Jefes de Biblioteca de Campus	14.310	20.384	<p><b>18.366</b></p> <p>Este indicador responde a la revisión de la bibliografía recomendada y su existencia en los puntos de servicio, pero también a la disponibilidad presupuestaria. En septiembre de 2008 la aplicación Bibliografía Recomendada se ha fusionado con el apartado de Bibliografía de la aplicación de las Guías docentes en SUMA, por lo que la Biblioteca tendrá que replantearse este indicador, ya que los profesores pueden intervenir en el alta, modificación y eliminación de las asignaturas que imparten..</p>
Gestión de las sugerencias de compra (desideratas), estudiadas y aceptadas por la Biblioteca, en un plazo de dos semanas, según disponibilidad presupuestaria.	<p><b>3. Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo</b></p> <p><i>Modo de obtener los datos:</i>  <i>Recuento de las solicitudes de desideratas, en papel y por formulario web, comprobación de la diferencia entre la fecha de la solicitud con la fecha de la resolución.</i></p>	Servicios Centrales. Jefa de Sección de Adquisiciones	78%	82%	<p><b>77.39%</b></p> <p>La bajada de este indicador ha estado motivada porque no se ha previsto con la suficiente rapidez el cambio de destino de los buzones electrónicos de sugerencias de compra en el Campus de La Merced, de modo que algunas sugerencias han sido enviadas a buzones que nadie abría. Será necesario estar más atentos a las bajas para desviar la dirección de los buzones a los sustitutos.</p> <p>- Espinardo: 5 desideratas, 2 en plazo.</p> <p>- Merced: Nebrija:80 desideratas, 64 en plazo Derecho:30 desideratas, 23 en plazo Total: 115 desideratas, 89 en plazo</p>

Servicio de entrega 24 horas de los libros ingresados en Proceso Técnico, previa petición del usuario	<b>4. Porcentaje de documentos ingresados en el servicio de entrega en 24 h. de proceso técnico y tramitados en plazo.</b> <i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Recuento de las solicitudes de libros 24 horas. Se está preparando un sistema automatizado para hacer el recuento con Absys, eliminando el recuento manual de solicitudes.</i>	Jefes de Biblioteca de Campus	<b>74%</b>	<b>76,16%</b> 2911 sol. 2217 en plazo.	<b>98,12%</b> - Merced: Nebrija: 48 solicitudes, 43 en plazo Derecho: 83 - Espinardo: 218 solicitudes, 218 en plazo Total: 266 solicitudes, 261 en plazo.
Solicitud de las peticiones de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	<b>5. Porcentaje de solicitudes de Préstamo Interbibliotecario tramitadas en plazo.</b> <i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Mediante el software GT-BIB</i>	Jefa de Sección de Préstamo Interbiblioteca rio	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.	<b>6. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.</b> <i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Los datos son comunicados a Rosario Guiard, coordinadora del grupo de trabajo de formación de usuarios.</i>	Jefes de Bibliotecas de Campus	<b>96.30%.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b> Espinardo: 55 Merced: 9 Total: 64 sesiones a la carta solicitadas, 64 atendidas
Celebración de al menos 50 sesiones anuales de formación de usuarios.	<b>7. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.</b> <i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Una parte de los datos se obtiene de la base de datos de respuestas de información de la Intranet, se contabilizan las respuestas etiquetadas como "Formación + de 30 minutos". La otra parte de los datos se obtiene de la tabla de sesiones de formación que cada responsable de colección envía a la coordinadora del grupo.</i>	Jefes de Bibliotecas de Campus	<b>186 %.</b> Meta 50 Celebrados 93	<b>238%</b> Meta 50 Celebrados 119	<b>290%</b> Meta 50 Celebrados 145
Expedición de carnés de forma inmediata, salvo en los casos de Usuario Investigador, que se entregaran en 7 días	<b>8. Porcentaje de carnés expedidos en plazo.</b> <i>Modo de obtener los datos:</i> <i>Se describe detalladamente en el procedimiento PC10 Procedimiento de alta de Usuarios. Se basa en la cumplimentación del campo "notas" del alta de usuarios en el programa Absys.</i>	Jefes de Biblioteca de Campus	--- (la primera carta de servicios es de 2006, antes no se medía este indicador)	<b>95%</b> 126/126	<b>97.74%</b> Usuarios dados de alta a mano en 2008: 1.152 En plazo: 1126 Con demora: 26

Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.	<p><b>9. Nº de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo</b></p> <p><i>Modo de obtener los datos:</i></p> <p><i>Se obtiene del recuento de los formularios de quejas y sugerencias en papel y de los formularios electrónicos “Sugerencias y reclamaciones”, comparando la fecha del formulario con la fecha de la respuesta. En el mes de enero de 2009 se ha modificado el procedimiento, eliminando el paso previo del envío a Inspección de Servicios de la respuesta, para facilitar la respuesta en plazo.</i></p> <p><i>Además, en el año 2008 se han incluido todas las sugerencias enviadas al buzón sugiera. En años anteriores sólo se contabilizaban las sugerencias en papel entregadas en los mostradores de las Bibliotecas y algunas otras enviadas al buzón de reclamaciones de la Universidad de Murcia.</i></p>	Jefes de Biblioteca de Campus	95.6 %.	100% 34/34	<p><b>100%</b></p> <p>Merced 9, 9 en plazo Espinardo 9, 9 en plazo + 236 referidas a la Biblioteca Universitaria sin especificar Campus. Total: 254 sugerencias y quejas, todas contestadas en plazo</p>
---	--	-------------------------------	---------	---------------	--

La actual edición de la Carta de Servicios de la Biblioteca se publicó en enero de 2007, redactada por una comisión emanada del Comité de Mejora de la Biblioteca Universitaria y formada por dos Jefes de Biblioteca de Campus y una Responsable de colección, y revisada y corregida por el Comité de Mejora. Se ha difundido a través de la Web de la Biblioteca, y a través de tres tiradas de folletos, distribuidos en todos los puntos de servicio de la Biblioteca. La última tirada ha sido distribuida en febrero de 2009.

### Valoración de los datos

En el último año de recogida de datos, 2008, de los nueve indicadores correspondientes a los 9 compromisos de calidad, se ha bajado ligeramente en tres de los indicadores:

- Cumplimiento de los horarios establecidos al 100 %.

#### **Indicador 1. Porcentaje de días de apertura del servicio sin incidencias en el cumplimiento de horarios.**

Valor 2006: 100%

Valor 2007: 98.98%

Valor 2008: 96.24 %

- Revisión anual de la Bibliografía Básica recomendada para cada titulación.

**Indicador 2. N° de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a Bibliografía recomendada.**

Valor 2006: 14.310 ejemplares

Valor 2007: 20.384 ejemplares

Valor 2008: **18.366** ejemplares

- Gestión de las sugerencias de compra (desideratas), estudiadas y aceptadas por la Biblioteca, en un plazo de dos semanas, según disponibilidad presupuestaria.

**Indicador 3. Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo.**

Valor 2006: 78%

Valor 2007: 82%

Valor 2008: **77,39%**

Se han mantenido en el 100% otros tres :

- Solicitud de las peticiones de Préstamo Interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.

**Indicador 5. Porcentaje de solicitudes de Préstamo Interbibliotecario tramitadas en plazo.**

- Formación de usuarios: atención al 100% de las solicitudes de sesiones a la carta.

**Indicador 6. Porcentaje de solicitudes de sesiones a la carta atendidas.**

- Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.

**Indicador 9. N° de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo**

Han subido otros tres indicadores:

- Servicio de entrega 24 horas de los libros ingresados en Proceso Técnico, previa petición del usuario

**Indicador 4. Porcentaje de documentos ingresados en el servicio de entrega en 24 h. de proceso técnico y tramitados en plazo.**

Valor 2006:74%

Valor 2007:76,16%

Valor 2008: **98,12%**

- Celebración de al menos 50 sesiones anuales de formación de usuarios.

**Indicador 7. Porcentaje de sesiones celebradas respecto al nº mínimo de sesiones marcado.**

Valor 2006: 186%

Valor 2007: 238%

Valor 2008: 290 %

- Expedición de carnés de forma inmediata, salvo en los casos de Usuario Investigador, que se entregaran en 7 días

**Indicador 8. Porcentaje de carnés expedidos en plazo.**

Valor 2006: *Este indicador se comenzó a medir en 2007*

Valor 2007: 95%

Valor 2008: 97.74%

Aunque los valores obtenidos son muy altos, el balance no es todo lo positivo que cabría desear, ya que se ha bajado el nivel en tres indicadores. No obstante, el indicador nº 1, de cumplimiento de los horarios de atención al público, mejorará sucesivamente gracias a la centralización de puntos de servicio que actualmente se está llevando a cabo con la consiguiente concentración de la plantilla. Para el año 2009/2010 están previstas dos actuaciones más, remodelación de la Biblioteca Luis Vives y Biblioteca de Ciencias, que unificarán cuatro puntos de servicio en los que no será preciso efectuar sustituciones de personal. Respecto al indicador nº 3 referido a las sugerencias de compra de los usuarios, para el año 2009 proponemos llevar a cabo una campaña divulgativa que fomente este servicio en las distintas bibliotecas del Campus de Espinardo, y estaremos más atentos a la continuidad de las personas que atienden este servicio.

El indicador nº 2, en cambio, mide el esfuerzo que la biblioteca realiza para que los alumnos dispongan de la bibliografía recomendada en los programas docentes, pero está mediatizado por la disponibilidad presupuestaria, ya que si se hace una exhaustiva revisión de la bibliografía recomendada y de su existencia en la biblioteca, pero no se dispone de suficiente presupuesto para adquirirla, los resultados no serán buenos por muy bien que se trabaje. Quizá habría que buscar un indicador que midiera más la revisión y dependiera menos de los presupuestos. No obstante hay una tendencia al alza si tenemos en cuenta el primer año de medición, en el que se adquirieron 14.310 ejemplares y el último, 2008, con 18.366.

Los tres indicadores en los que el valor obtenido ha mejorado reflejan aspectos que son fundamentales en el servicio, en los indicadores 4 y 8 la eficiencia y rapidez en el proceso técnico, y en el 7 la difusión y la formación de los usuarios en los recursos de la Biblioteca. Son unos resultados para sentirse satisfechos, ya que especialmente en el indicador 7, *Porcentaje de sesiones de formación de usuarios celebradas respecto al número mínimo de sesiones marcado*, es necesario una ilusión y una voluntad de

servicio muy grande para realizar una labor de difusión y de formación tan intensa, teniendo en cuenta además que se trata de una tarea que no cuenta con una sección dedicada especialmente a ello.

Por último, decir que en los tres compromisos en los que se han mantenido los valores, al menos en los aspectos cuantitativos, es difícil mejorar los resultados, ya que se encuentran al 100%.

### **Sistema de recogida de información**

En este año 2008 se ha avanzado sensiblemente en el rigor de los métodos empleados para recoger la información, lo que quizá explique la bajada en los valores de alguno de los indicadores. No obstante vemos que es necesario realizar un esfuerzo para que en todos los procesos se generen registros fácilmente almacenables y contrastables.