

## Tabla del Calculo / Seguimiento de los Compromisos e Indicadores de la Carta de servicios. 2006-2010

Compromiso de calidad	Indicador	Responsable	2006	2007	2008	2009	2010
Cumplimiento de los horarios establecidos al 100 %.	<b>1. Porcentaje de días de apertura del servicio sin incidencias en el cumplimiento de horarios.</b>	Jefes de Biblioteca de Campus	100%	98.98%	96.24 %	96,58%	99,31%
Revisión anual de la Bibliografía Básica recomendada para cada titulación.	<b>2. Nº de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a Bibliografía recomendada.</b>	Jefes de Biblioteca de Campus	14.310	20.384	18.366	15.174	9.320
Gestión de las sugerencias de compra (desideratas), estudiadas y aceptadas por la Biblioteca, en un plazo de dos semanas, según disponibilidad presupuestaria.	<b>3. Porcentaje de desideratas tramitadas en plazo</b>	Servicios Centrales. Jefa de Sección de Adquisiciones	78%	82%	77.39%	95,.94%	96,66 %
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>	Jefes de Biblioteca de Campus	74%	76,16%	98,12%	100%	100%
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>	Jefa de Sección de Préstamo Interbibliotecario	100%	100%	100%	100%	100%
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>	Jefes de Bibliotecas de Campus	96.30%.	100%	100%	100%	100%
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>	Jefes de Bibliotecas de Campus	186 %.	238%	290%	390%	384%
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>	Jefes de Biblioteca de Campus	---	95%	97.74%	99,83%	100%
Estudio y respuesta de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de una semana.	<b>9. Nº de respuestas a las quejas y sugerencias emitidas en plazo</b>	Jefes de Biblioteca de Campus	95.6 %.	100%	100%	98,19%	100%

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 Servicio de Biblioteca de Campus y una Jefa de Sección de Colección, y revisada y corregida por el Comité de Mejora.

A finales de 2010 la Biblioteca ha redactado una nueva edición con importantes modificaciones, debido principalmente a tres razones:

- Algunos servicios que estaban en un estado incipiente cuando se redactó la carta de servicios actual han tomado una importancia tal que es fundamental incluirlos en una nueva edición.
- Algunos compromisos de calidad, que se consideraban fundamentales en el año 2006, o bien han quedado obsoletos, o bien se han incorporado como estándares de servicio, por lo que ya no suponen un valor añadido.
- Se ha visto la conveniencia de introducir indicadores más significativos en algunos de los compromisos de calidad.

En la tabla de seguimiento de los valores de 2011 se reflejarán los cambios en la Carta de servicios.

### **Valoración de los datos**

En el año 2010, de los nueve indicadores correspondientes a los nueve compromisos de calidad, ha bajado el valor en dos de ellos:

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

#### **Indicador 2. Nº 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

Valor 2009: 15.174 ejemplares

Valor 2010: **9.320** ejemplares

- 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%

Valor 2009: 390%

Valor 2010: **384%**

Se han mantenido en el 100% otros tres:

- 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.**

- 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.**

Han mejorado otros cuatro 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%  
Valor 2009: 96,58%  
Valor 2010: **99.31%**

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

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

Valor 2006: 78%  
Valor 2007: 82%  
Valor 2008: 77.39%  
Valor 2009: 95.94%  
Valor 2010: **96.66%**

- 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: *(Antes de la 1ª edición de la carta de servicios no se medía este indicador)*

Valor 2007: 95%

Valor 2008: 97.74%

Valor 2009: 99.83%

Valor 2010: **100%**

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

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

Valor 2006: 95,6%

Valor 2007: 100%

Valor 2008: 100%

Valor 2009: 98,19%

Valor 2010: **100%**

La primera conclusión que surge de estos datos es que, tal como decíamos en el informe del año pasado, vemos que la carta de servicios necesita una renovación, ya que hay aspectos en los que la exigencia de un cien por cien en el cumplimiento de los compromisos de calidad se ha convertido en algo rutinario. El mejor ejemplo pensamos que es el compromiso de cumplimiento de los horarios establecidos, cuando la biblioteca estableció este compromiso existía una buena proporción de puntos de servicio de la Biblioteca atendidos por una sola persona, lo cual hacía que el mantener el horario establecido se convirtiera en un reto. A partir de la puesta en marcha del las directrices del documento “Adaptación de las Bibliotecas del Campus de Espinardo al Espacio Europeo de Educación Superior”, aprobado en Consejo Gobierno de 23 de mayo de 2008, en el que se proponía una racionalización de los puntos de servicio, esta exigencia de calidad se ha convertido en algo obvio.

Se ha bajado el nivel en dos indicadores, el correspondiente al compromiso de calidad “Revisión anual de la Bibliografía Básica recomendada para cada titulación” que se mide con el indicador “Número de ejemplares nuevos adquiridos al año destinados a bibliografía recomendada” y el relativo al número de sesiones de formación de usuarios.

En el primero de ellos la razón es estrictamente presupuestaria, 2010 ha sido el primer año en donde no ha sido posible obtener financiación para acciones especiales de compra de bibliografía recomendada en los programas docentes. Este compromiso de calidad se va a mantener en la nueva edición de la carta, pero se va a modificar el indicador utilizado hasta ahora, puramente numérico, para usar un indicador ya utilizado en los datos de acreditación de las titulaciones: “Número de títulos recomendados disponibles en el servicio de biblioteca asociada a la titulación sobre el número de títulos recomendados”, este indicador no mide el

número de títulos adquiridos, sino el tanto por ciento de disponibilidad en la Biblioteca de la bibliografía recomendada, algo que pensamos que es mucho más significativo.

En cuanto al número de sesiones de formación de usuarios, a pesar de que ha bajado, sigue siendo más de tres veces superior al mínimo propuesto. Para el año 2011 vamos a doblar la meta, de cincuenta a cien sesiones. La Biblioteca está preparando sesiones de formación virtual, puesto que con los actuales recursos no es posible comprometerse a realizar más de cien sesiones presenciales.

Por otra parte, como ya decíamos en el informe del año 2009, vemos necesario que los indicadores vayan convergiendo en los distintos instrumentos de calidad que la Biblioteca Universitaria utiliza, ya que el enorme número de ellos hace muy difícil su gestión y su utilización en la toma de decisiones. Hay que tener en cuenta que la Biblioteca mide los indicadores de REBIUN, los indicadores de los procesos clave, los indicadores del plan estratégico y los de la tabla de seguimiento de la carta de servicios, se trata de un número poco racional y en la nueva edición de la carta de servicios 2011 vamos a realizar un esfuerzo por compartirlos.