

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2010



Compromiso 1: Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	1.633	0	1.633

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	916	0	916

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	1.037	0	1.037

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	1.116	0	1.116

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Año: **2010**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	4.702	0	4.702

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**

Estándar: 90%

Compromiso 2: Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	113	24%
Información bibliográfica		
TOTAL	105	22%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	253	54%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
TOTAL	49	82	180	113	28	4	15
%	10	17	39	24	6	1	3

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
78	8	0	86

Tiempo medio empleado por pregunta: **24 h 18'**

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **90'69%**
Estándar: 95%

Periodo: **Abril-junio**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	55	12 %

Información bibliográfica		
TOTAL	133	28 %
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	280	60 %

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
TOTAL	37	100	62	218	15	9	27
%	8	21	13	47	3	2	6

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
70	4	0	74

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 49'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
94'59%
Estándar: 95%

Periodo: Julio-septiembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	23	14%
Información bibliográfica		
TOTAL	25	15%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	118	71%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
TOTAL	29	39	52	34	8	4	0
%	17	24	32	20	5	2	0

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
46	11	0	57

Tiempo medio empleado por pregunta: 32 h 23'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **80'70%**
Estándar: 95%

Periodo: Octubre-diciembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	45	16%
Información bibliográfica		
TOTAL	63	35%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	211	49%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
TOTAL	47	36	144	73	16	3	0
%	15	11	45	23	5	1	0

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
70	5	0	75

Tiempo medio empleado por pregunta: 14 h 28'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **93'33%**
Estándar: 95%

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	236	17%
Información bibliográfica		
TOTAL	326	23%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	862	60%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
TOTAL	162	257	438	438	67	20	42
%	11	18	31	31	5	1	3

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
264	28	0	292

Tiempo medio empleado por pregunta: 21h 57'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
90'41%
Estándar: 95%

- **Resolución a las consultas con rigor y profesionalidad:**

Grado de satisfacción	
Satisfacción con la información recibida.	4'27

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'27**
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 3: Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
4'10"	0

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
102	7	1	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Abril-junio

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
10'20"	0

Tiempos de espera					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
102	4	1	0	1	2

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **98'18%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
2'10"	0

Tiempos de espera					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
107	3	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
1'	0

Tiempos de espera					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
110	0	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Año: 2010

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
10'20"	0

Tiempos de espera					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
421	14	2	0	1	2

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **99'54%**
Estándar: 90%

Compromiso 4: Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.

Seguimiento: **Anual**

Año: 2010

Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización
12.676	182.585	6'94

Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: **6'94%**
Estándar: 5% anual

Compromiso 5: Seguimiento de las respuestas a las sugerencias para la adquisición de materiales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
314	19	333

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **94'29%**
Estándar: 90%

Periodo: Abril-junio

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
263	10	273

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **96'33%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
314	7	321

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **97'81%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
376	1	377

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **99'73%**
Estándar: 90%

Año: 2010

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.267	37	1.304

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **97'16%**
Estándar: 90%

Compromiso 6: Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
503	36	19	558

Motivos de la no disponibilidad Documentos				
Perdidos	Petición recibida tarde	Descolocados	NC	Errores
19	21	10	1	4

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **90'14%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
362	37	2	401

Motivos de la no disponibilidad Documentos			
Perdidos	Petición recibida tarde	Descolocados	Corte calle

2	21	3	13
---	----	---	----

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **90'27%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
326	21	12	359

Motivos de la no disponibilidad			
Documentos			
Perdidos	Petición recibida tarde	Descolocados	Errores
10	20	1	2

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **90'80%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
473	26	7	506

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Petición recibida tarde
7	26

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **93'47%**
Estándar: 90%

Año: 2010

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.664	120	40	1.824

Motivos de la no disponibilidad					
Documentos					
Perdidos	NC	Petición recibida tarde	Descolocados	Errores	Corte calle
38	1	88	14	6	13

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **91'23%**
Estándar: 90%

Compromiso 7: Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
4	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
5	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
1	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
5	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Año: **2010**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
15	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Compromiso 8: Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Quincena	Actualizaciones
1 ^a	5
2 ^a	11
3 ^a	23
4 ^a	8
5 ^a	16
6 ^a	15
7 ^a	6

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Quincena	Actualizaciones
8 ^a	25
9 ^a	30
10 ^a	19
11 ^a	13
12 ^a	15
13 ^a	6

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Quincena	Actualizaciones
14 ^a	2
15 ^a	32
16 ^a	16
17 ^a	2
18 ^a	16
19 ^a	15

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Quincena	Actualizaciones
20 ^a	16
21 ^a	31
22 ^a	20
23 ^a	16
24 ^a	23
25 ^a	7
26 ^a	16

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Año: 2010

Quincena	Actualizaciones
1 ^a	5
2 ^a	11
3 ^a	23
4 ^a	8
5 ^a	16
6 ^a	15
7 ^a	6
8 ^a	25
9 ^a	30
10 ^a	19
11 ^a	13
12 ^a	15
13 ^a	6
14 ^a	2
15 ^a	32
16 ^a	16
17 ^a	2
18 ^a	16
19 ^a	15
20 ^a	16
21 ^a	31
22 ^a	20
23 ^a	16
24 ^a	23
25 ^a	7
26 ^a	16
TOTAL ANUAL	404
Actualizaciones por quincena:	15'53

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Compromiso 9: Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.

Seguimiento: Anual

Año: 2010

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Enero	75	8 enero
Febrero	172	27 enero
Marzo	159	25 febrero
Abril	141	30 marzo
Mayo	110	29 abril
Junio	38	27 mayo
Julio	5	Solo en la web
Agosto	3	Solo en la web
Septiembre	77	6 septiembre
Octubre	113	28 septiembre
Noviembre	131	28 octubre
Diciembre	36	26 de noviembre

Actividades	
Organizadas por la biblioteca:	929
No organizadas por la biblioteca:	131
TOTAL:	1.060
Asistentes:	25.144

Porcentaje de meses con programación de actividades: **83'33%**
Estándar: 90%

Compromiso 10: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.

Seguimiento: **Anual**

Año: 2010

Solicitudes de uso de instalaciones	
Contestadas en plazo	Fuera de plazo
69	1

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **98'57%**
Estándar: 90%

Compromiso 11: Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: **Anual**

Año: 2010

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto	30	275

	Infantil	4	117
Febrero	Adulto	82	750
	Infantil	7	141
Marzo	Adulto	66	511
	Infantil	6	122
Abril	Adulto	51	497
	Infantil	5	106
Mayo	Adulto	26	335
	Infantil	4	80
Junio	Adulto	6	81
	Infantil	0	0
Julio	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Agosto	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Septiembre	Adulto	28	266
	Infantil	0	0
Octubre	Adulto	37	308
	Infantil	0	0
Noviembre	Adulto	34	289
	Infantil	0	0
Diciembre	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
TOTAL		386	3.878

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**
Estándar: 1

Compromiso 12: Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas											
Seguimiento: Trimestral	Periodo: Enero-marzo										
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #800080; color: white;">Respuesta a las solicitudes</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">En plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fuera de plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">199</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">205</td> </tr> </tbody> </table>			Respuesta a las solicitudes			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	199	6	205
Respuesta a las solicitudes											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
199	6	205									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800080; color: white;">Motivos de la respuesta fuera de plazo</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">Vacaciones</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Coordinación interna</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>			Motivos de la respuesta fuera de plazo		Vacaciones	Coordinación interna	3	3			
Motivos de la respuesta fuera de plazo											
Vacaciones	Coordinación interna										
3	3										

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **97'07%**
Estándar: 90%

Periodo: Abril-junio

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
170	9	179

Motivos de la respuesta fuera de plazo			
Cuenta de correo no PI	Coordinación interna	Vacaciones	Cambio normativa
4	2	2	1

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **94'97%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
75	0	75

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
221	1	222

Motivos de la respuesta fuera de plazo	
Festivos	
1	

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'54%**
Estándar: 90%

Año: 2010

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
729	15	744

Motivos de la respuesta fuera de plazo				
Vacaciones	Coordinación interna	Cuenta correo errónea	Cambio normativa	Festivos
5	4	4	1	1

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **97'98%**
Estándar: 90%

Compromiso 13: Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período: **40/50**
Estándar: > ó = 25

Periodo: **Abril-junio**

Número de puestos disponibles en el período: **48/50**
Estándar: > ó = 25

Periodo: **Julio-septiembre**

Número de puestos disponibles en el período: **49/50**
Estándar: > ó = 25

Periodo: **Octubre-diciembre**

Número de puestos disponibles en el período: **50/50**
Estándar: > ó = 25

Total: 2010

Número mínimo de puestos disponibles en el período: **40/50**
Media de puestos disponibles en el período: **46'75**
Estándar: > ó = 25

Compromiso 14: Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de equipos disponibles en el período: **2/3**
Estándar: > ó = 1

Periodo: **Abril-junio**

Número de equipos disponibles en el período: **3/3**

Estándar: > ó = 1
Periodo: Julio-septiembre
Número de equipos disponibles en el período: 3/3 Estándar: > ó = 1
Periodo: Octubre-diciembre
Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: > ó = 1
Año: 2010
Número de equipos mínimo disponibles en el período: 2/3 Estándar: > ó = 1

Compromiso 15: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.									
Seguimiento: Anual	Año: 2010								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800080; color: white;">Grado de satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">Satisfacción con la forma de expresión del personal:</td> <td style="text-align: center;">4'44</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Satisfacción con el trato recibido:</td> <td style="text-align: center;">4'47</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Media:</td> <td style="text-align: center;">4'45</td> </tr> </tbody> </table>		Grado de satisfacción		Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4'44	Satisfacción con el trato recibido:	4'47	Media:	4'45
Grado de satisfacción									
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4'44								
Satisfacción con el trato recibido:	4'47								
Media:	4'45								
Grado de satisfacción de los usuarios: 4'45 Estándar: 4 sobre 5									