

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2011



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	1.072	0	1.072

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

Periodo: **Abril-junio**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	659	0	659

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

Periodo: **Julio-septiembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	778	0	778

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

Periodo: **Octubre-diciembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	978	0	978

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

Total 2011

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	3.487	0	3.487

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	25	12%
Información bibliográfica		
TOTAL	59	28%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	126	60%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	47	67	31	47	8	10	210
%	22	32	15	22	4	5	

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	1	0	79

Tiempo medio empleado por pregunta: **14 h 42'**

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **98'73%**
Estándar: 95%

Periodo: **Abril-junio**

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

Información de referencia		
TOTAL	33	13%
Información bibliográfica		
TOTAL	63	24%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	162	63%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	53	65	83	32	10	15	258
%	21	25	32	12	4	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
49	1	1	51

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 49'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **96'07%**
Estándar: 95%

Periodo: Julio-septiembre

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

Información de referencia		
TOTAL	43	16%
Información bibliográfica		
TOTAL	69	26%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	152	58%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	36	23	113	67	20	5	264
%	14	9	42	25	8	2	

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	TOTAL
92	5	97

Tiempo medio empleado por pregunta: 27 h 24'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:

94'84%

Estándar: 95%

Periodo: Octubre-diciembre

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

Información de referencia		
TOTAL	19	4%
Información bibliográfica		
TOTAL	110	25%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	314	71%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	47	50	194	138	4	10	443
%	11	11	44	31	1	2	

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 resueltas	TOTAL
55	13	1	69

Tiempo medio empleado por pregunta: 145 h 46'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:

79'71%

Estándar: 95%

Total 2011

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

Información de referencia		
TOTAL	120	10'21%
Información bibliográfica		
TOTAL	301	25'61%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	754	64'17%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	183	205	421	284	42	40	1.175
%	16	17	36	24	4	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 resueltas	TOTAL
274	20	2	296

Tiempo medio empleado por pregunta: 49 h 79'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **92'56%**
Estándar: 95%

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

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la información recibida.	4'15

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'15**
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
4'50"	0

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
103	5	2	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
1'31"	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%

Periodo: Julio-septiembre

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
6'10"	0

Tiempos de espera					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
107	1	1	1	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
2'	0

Tiempos de espera				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
99	1	0	0	0

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

Total: 2011

Trimestres	Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
1er trimestre	4'50"	0
2º trimestre	1'31"	0
3er trimestre	6'10"	0
4º trimestre	2'	0

0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
419	7	3	1	0

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

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

Seguimiento: **Anual**

Total 2011

Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización
10.842	188.387	5'75

Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: **5'75%**
Estándar: 5%

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
388	0	388

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

Periodo: Abril-junio

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
309	0	309

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

Periodo: Julio-septiembre

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
272	2	274

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **99'27%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
231	3	234

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **98'71 %**
Estándar: 90%

Total: 2011

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.200	5	1.205

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **99'58 %**
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
548	35	7	590

Motivos de la no disponibilidad				
Documentos				
Perdidos	Coordinación interna	Errores	Descolocados	En tránsito
5	25	3	2	7

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **92'88%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
296	19	10	325

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Coordinación interna	En tránsito
8	19	2

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **91'07 %**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
384	21	13	418

Motivos de la no disponibilidad			
Documentos			
Perdidos	Descolocados	Coordinación interna	Errores
13	2	18	1

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **91'86%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
482	38	8	528

Motivos de la no disponibilidad			
Documentos			
Perdidos	Descolocados	Coordinación interna	Errores
8	4	29	5

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **91'28%**
Estándar: 90%

Total: 2011

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.710	109	42	1.861

Motivos de la no disponibilidad				
Documentos				
Perdidos	En tránsito	Coordinación interna	Errores	Descolocados
34	9	91	9	8

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **91'88%**
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
1	1

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **50%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
6	1

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **85'71%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
3	0

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

Periodo: **Octubre-diciembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
2	0

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

Total: 2011

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
12	2

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **85'71%**
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	15
2 ^a	18
3 ^a	3
4 ^a	14
5 ^a	23
6 ^a	16

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

Periodo: Abril-junio

Quincena	Actualizaciones
7 ^a	44
8 ^a	12
9 ^a	19
10 ^a	12
11 ^a	35
12 ^a	4

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

Periodo: Julio-septiembre

Quincena	Actualizaciones
13 ^a	16
14 ^a	9
15 ^a	25
16 ^a	9
17 ^a	13
18 ^a	17
19 ^a	13

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

Periodo: Octubre-diciembre

Quincena	Actualizaciones
20 ^a	16
21 ^a	21
22 ^a	19
23 ^a	21
24 ^a	14
25 ^a	25
26 ^a	35

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

Estándar: 90%

Total: 2011

Quincena	Actualizaciones
1ª	15
2ª	18
3ª	3
4ª	14
5ª	23
6ª	16
7ª	44
8ª	12
9ª	19
10ª	12
11ª	35
12ª	4
13ª	16
14ª	9
15ª	25
16ª	9
17ª	13
18ª	17
19ª	13
20ª	16
21ª	21
22ª	19
23ª	21
24ª	14
25ª	25
26ª	35
Actualizaciones por quincena:	468
	18

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**

Total: 2011

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Enero	37	29 diciembre
Febrero	75	27 enero
Marzo	91	24 febrero
Abril	83	29 marzo
Mayo	98	2 mayo
Junio	38	26 mayo
Julio	6	28 junio
Agosto	3	28 julio
Septiembre	44	30 agosto

Octubre	52	29 septiembre
Noviembre	73	27 octubre
Diciembre	31	30 noviembre

Actividades	
Organizadas por la biblioteca:	564
No organizadas por la biblioteca:	101
TOTAL:	665
Asistentes:	25.061

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**
Estándar: 90%

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

Seguimiento: **Anual**

Total 2011

Solicitudes de uso de instalaciones	
Contestadas en plazo	Fuera de plazo
60	1

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **98'36%**
Estándar: 90%

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

Seguimiento: **Anual**

Total 2011

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto	0	0
	Infantil	7	166
Febrero	Adulto	0	0
	Infantil	24	658
Marzo	Adulto	0	0
	Infantil	37	658
Abril	Adulto	14	140
	Infantil	26	432
Mayo	Adulto	40	370
	Infantil	24	665
Junio	Adulto	22	209

	Infantil	1	40
Julio	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Agosto	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Septiembre	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Octubre	Adulto	1	18
	Infantil	12	207
Noviembre	Adulto	8	46
	Infantil	14	303
Diciembre	Adulto	4	70
	Infantil	1	20
TOTAL		235	4.002

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca para enseñar a utilizar la biblioteca y sus recursos (formación de usuarios infantil (visitas, bebeteca, Inicie en Internet), ...; talleres infantiles y cursos en general no)

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: 0 auto;"> <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> <tr> <td style="text-align: center;">331</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">333</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800080; color: white;">Motivos de la respuesta fuera de plazo</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800080; color: white;">Coordinación interna</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">2 (100%)</td> </tr> </table>		Respuesta a las solicitudes			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	331	2	333	Motivos de la respuesta fuera de plazo		Coordinación interna		2 (100%)	
Respuesta a las solicitudes																
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL														
331	2	333														
Motivos de la respuesta fuera de plazo																
Coordinación interna																
2 (100%)																
Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: 99'39% Estándar: 90%																
Periodo: Abril-junio																
<table border="1" style="margin: 0 auto;"> <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> <tr> <td style="text-align: center;">232</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">238</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <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;">Coordinación interna</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Vacaciones</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 (16'67%)</td> <td style="text-align: center;">5 (83'33%)</td> </tr> </table>		Respuesta a las solicitudes			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	232	6	238	Motivos de la respuesta fuera de plazo		Coordinación interna	Vacaciones	1 (16'67%)	5 (83'33%)
Respuesta a las solicitudes																
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL														
232	6	238														
Motivos de la respuesta fuera de plazo																
Coordinación interna	Vacaciones															
1 (16'67%)	5 (83'33%)															
Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: 97'47%																

Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
191	4	195

Motivos de la respuesta fuera de plazo	
Coordinación interna	Vacaciones
2 (50%)	2 (50%)

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

Periodo: Octubre-diciembre

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
367	1	368

Motivos de la respuesta fuera de plazo	
Vacaciones	
1(100%)	

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'72%**
Estándar: 90%

Total: 2011

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.121	13	1.134

Motivos de la respuesta fuera de plazo	
Coordinación interna	Vacaciones
6 (46'15%)	7 (53'85%)

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **98'85%**
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: **49/50**
Estándar: > ó = 25

Periodo: Abril-junio	
Número de puestos disponibles en el período: 50/50 Estándar: > ó = 25	
Periodo: Julio-septiembre	
Número de puestos disponibles en el período: 48/50 Estándar: > ó = 25	
Periodo: Octubre-diciembre	
Número de puestos disponibles en el período: 48/50 Estándar: > ó = 25	
Total: 2011	
Número mínimo de puestos disponibles en el período: 48/50 Media de puestos disponibles en el período: 48'75 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: 1/3 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: 2/3 Estándar: > ó = 1	
Periodo: Octubre-diciembre	
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: > ó = 1	
Total: 2011	
Media de equipos disponibles en el período: 1'75 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**

Periodo: **Año 2011**

Grado de satisfacción	
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4'19
Satisfacción con el trato recibido:	4'27
Media:	4'23

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'23**
Estándar: 4 sobre 5