

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Primer trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso | Seguimiento anual | | | |
|--|--|--------------|--------------|--------------|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto. | Satisfacción con la forma de expresión del personal: | | | |
| | Satisfacción con el trato recibido: | | | |
| | Media: | | | |
| Compromiso | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
| 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, 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. | 100% | | | |
| 3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales. | 99,08% | | | |
| 4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 95,62% | | | |
| | 100% | | | |
| 5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca. | 93,3% | | | |
| 6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles. | 100% | | | |
| 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | Web: 100% | | | |
| | Facebook: 100% | | | |
| | Twitter: 100% | | | |
| 8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. | 23 puestos | | | |
| | 0 días sin Wifi | | | |

| | | | | |
|--|------------------------------|--|--|--|
| 9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público. | 3 equipos de reproducción | | | |
| 10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 52 actividades de formación | | | |
| 11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | 3 programas | | | |
| | 335 actividades trimestrales | | | |
| 12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100% | | | |
| 13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca | 100% | | | |

DETALLE COMPROMISOS

Compromiso 1: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C7

Periodo: Año 2023

| | Grado de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Satisfacción con la forma de expresión del personal: | |
| Satisfacción con el trato recibido: | |
| Media: | |

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso: 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, 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

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

| Cambios programados informados | | |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 0 | 0 | 0 |

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

Compromiso 3: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 325 | 3 | 328 | 99,08% |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,08%**
Estándar: 100%

Compromiso 4: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

- **Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:**

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 153 | 7 | 160 | 95,62% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **95,62%**

Estándar: 100%

- **Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:**

| Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|---------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 334 | 0 | 334 | 100% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Compromiso 5: Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

| Respuestas realizadas | | | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta | |
| 14 | 1 | 15 | 93,3% |

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal.

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **93,3%**

Estándar: 100%

Compromiso 6: Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: enero-marzo

| Preguntas contestadas | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 205 | 0 | 205 | 100% |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|------------|-------------|----------------------------------|------------|-------------|
| Sala Local y Regional | 8 | 3,90% | Webopac | 9 | 4,39% |
| Dirección | 0 | 0% | Correo electrónico | 178 | 86,83% |
| Hemeroteca | 1 | 0,49% | Formulario web | 4 | 1,95% |
| Sala General | 26 | 12,68% | Pregunte | 10 | 4,88% |
| Servicios Técnicos Internos | 164 | 80% | Presencial | 0 | 0% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 4 | 1,95% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 0 | 0% |
| Enclave joven | 0 | 0% | Correo Postal | 0 | 0% |
| Actividades culturales | 6 | 3% | | | |
| TOTAL | 205 | 100% | TOTAL | 205 | 100% |

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **100%**

Estándar: 100%

Compromiso 7: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | TOTAL |
|-----------------|---|---|----|----|----|---|---|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 8 | 9 | 11 | 15 | 17 | 7 | 9 | 27 | 10 | 17 | 21 | 28 | 22 | 201 |

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 201
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | TOTAL |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Facebook Adultos. | 8 | 14 | 16 | 12 | 12 | 11 | 14 | 13 | 18 | 16 | 16 | 14 | 16 | 180 |
| Facebook Infantil / Juvenil | 3 | 7 | 3 | 8 | 12 | 14 | 7 | 8 | 14 | 13 | 16 | 11 | 12 | 128 |
| TOTAL | 11 | 21 | 19 | 20 | 24 | 25 | 21 | 21 | 32 | 29 | 32 | 25 | 28 | 308 |

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales en Facebook (F. adultos y F. Juvenil/F. infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **180**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **128**
Estándar=>5

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| Actualizaciones | 29 | 32 | 32 | 24 | 34 | 28 | 29 | 27 | 30 | 37 | 40 | 33 | 34 | 409 |

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **409**
Estándar=>15

Compromiso 8: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

- Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.

| Equipos disponibles | | |
|---------------------|---------|-------|
| Enero | Febrero | Marzo |
| 23 | 23 | 23 |

Número de puestos disponibles en el período: **23**

Estándar: ≥ 20

- Porcentaje de días en que la Wifi ha estado operativa en toda la Biblioteca

| % días con WIFI en toda la Biblioteca | | | |
|---------------------------------------|----------|------------------------|---------------------|
| Con Wifi | Sin WIFI | Total días de servicio | % días con Servicio |
| 74 | 0 | 74 | 100% |

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: 100%

Estándar: = 100%

Compromiso 9: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

| PERIODO | EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------|------------------------------------|----------------|---------------|-------------------------|
| | Disponibles | No disponibles | TOTAL EQUIPOS | |
| Enero-mar. | 3 | 0 | 3 | 100% |

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

Estándar: ≥ 1

Compromiso 10: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: enero-marzo

| MESES | Público objetivo | Actividades formativas | Asistentes |
|--------------|------------------|------------------------|------------|
| Enero | Adulto | 2 | 21 |
| | Infantil | 2 | 27 |
| Febrero | Adulto | 13 | 184 |
| | Infantil | 7 | 114 |
| Marzo | Adulto | 20 | 358 |
| | Infantil | 8 | 295 |
| TOTAL | | 52 | 999 |

Número de actividades trimestrales ofertadas: 52

Estándar = >10

Compromiso 11: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

| MESES | Actividades | Asistentes |
|--------------|-------------|-------------|
| Enero | 101 | 1510 |
| Febrero | 106 | 1901 |
| Marzo | 128 | 2700 |
| TOTAL | 335 | 6111 |

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **335**

Estándar >=10

Compromiso 12: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: enero-marzo

| Solicitudes de uso de instalaciones | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 38 | 0 | 38 |

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Compromiso 13: Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: enero-marzo

| Respuestas realizadas | | |
|-----------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 204 | 0 | 204 |

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%