

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Segundo trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso | Seguimiento anual | | | |
|--|--|-----------------|--------------|--------------|
| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
| 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: | | | |
| 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% | 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% | 99% | | |
| 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% | 99% | | |
| | 100% | 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% | 87,5% | | |
| 6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles. | 100% | 93,35% | | |
| 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | Web: 100% | Web: 100% | | |
| | Facebook: 100% | Facebook: 100% | | |
| | Twitter: 100% | Twitter: 100% | | |
| 8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. | 23 puestos | 23 puestos | | |
| | 0 días sin Wifi | 0 días sin Wifi | | |

| | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|--|--|
| 9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público. | 3 equipos de reproducción | 3 equipos de reproducción | | |
| 10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 52 actividades de formación | 50 actividades de formación | | |
| 11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | 3 programas | 3 programas | | |
| | 335 actividades trimestrales | 329 actividades trimestrales | | |
| 12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100% | 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% | 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: abril-junio

| Cambios programados informados | | |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 2 | 0 | 2 |

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: abril-junio

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 297 | 3 | 300 | 99% |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99%**
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: abril-junio

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 99 | 1 | 100 | 99% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99%**

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 | |
| 227 | 0 | 227 | 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: abril-junio

| Respuestas realizadas | | | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta | |
| 14 | 2 | 16 | 87,5% |

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: **87,5%**

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: abril-junio

| Preguntas contestadas | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 155 | 1 | 156 | 99,35% |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|------------|-------------|----------------------------------|------------|-------------|
| Sala Local y Regional | 10 | 6,41% | Webopac | 9 | 5,77% |
| Dirección | 2 | 1% | Correo electrónico | 129 | 82,69% |
| Hemeroteca | 2 | 1,28% | Formulario web | 5 | 3,21% |
| Sala General | 28 | 17,95% | Pregunte | 11 | 7,05% |
| Servicios Técnicos Internos | 111 | 71% | Presencial | 2 | 1% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 0 | 0% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 0 | 0% |
| Enclave joven | 0 | 0% | Correo Postal | 0 | 0% |
| Actividades culturales | 3 | 2% | | | |
| TOTAL | 156 | 100% | TOTAL | 156 | 100% |

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **99,35%**

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: abril-junio

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

| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | TOTAL |
|-----------------|---|---|---|----|---|----|---|----|---|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 3 | 9 | 8 | 21 | 8 | 12 | 6 | 22 | 7 | 3 | 21 | 10 | 9 | 139 |

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: 139
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. | 11 | 15 | 13 | 12 | 17 | 14 | 13 | 18 | 15 | 11 | 15 | 17 | 3 | 174 |
| Facebook Infantil / Juvenil | 8 | 9 | 16 | 11 | 8 | 10 | 9 | 7 | 0 | 10 | 11 | 10 | 10 | 119 |
| TOTAL | 19 | 24 | 29 | 23 | 25 | 24 | 22 | 25 | 15 | 21 | 26 | 27 | 13 | 293 |

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 | 24 | 31 | 25 | 25 | 26 | 33 | 33 | 27 | 25 | 28 | 30 | 32 | 13 | 352 |

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

Número de actualizaciones semanales totales: **352**
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: abril-junio

- 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 |
| 71 | 0 | 71 | 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: abril-junio

| 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: abril-junio

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|--------------|------------------|-----------|------------|
| Abril | Adulto | 6 | 65 |
| | Infantil | 13 | 339 |
| Mayo | Adulto | 12 | 177 |
| | Infantil | 8 | 252 |
| Junio | Adulto | 9 | 117 |
| | Infantil | 2 | 13 |
| TOTAL | | 50 | 963 |

Número de actividades trimestrales ofertadas: 50
Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|--------------|------------------------|-------------|
| Abril | 119 | 3316 |
| Mayo | 127 | 4206 |
| Junio | 83 | 2009 |
| TOTAL | 329 | 9531 |

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**
Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **329**
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: abril-junio

| Solicitudes de uso de instalaciones | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 62 | 0 | 62 |

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: abril-junio

| Respuestas realizadas | | |
|-----------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 174 | 0 | 174 |

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%