

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios Primer trimestre 2018



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**

Periodo: **Año 2018**

	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**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	585	16	601

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **97,33 %**
Estándar: 100%

Compromiso 4: 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**

Periodo: **Enero-marzo**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
252	0	252

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

Compromiso 5: 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**

Periodo: **Enero-marzo**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
232	1	233

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,57%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
328	2	330

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,39%**
Estándar: 100%

Compromiso 6: 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**

Periodo: **Enero-marzo**

Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	3	25

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
2/5	1/20	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **88%**
Estándar: 100%

Compromiso 7: Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	79	91	262	132	25	4	73	666
%	12	14	39	20	4	0	11	

Total Resueltas	666
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
73	2	0	75

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	20%	Webopac	7	9%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	34	46%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	29	39%	Pregunte	12	16%
Servicios Técnicos Internos	30	40%	Presencial	3	4%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	12	16%
Enclave joven	0	0%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 10'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,33%**
Estándar: 100%

Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: **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
Actualizaciones	7	29	9	8	19	15	10	8	33	9	10	26	6

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

Número de actualizaciones: **189**
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
Actualizaciones	12	22	15	17	24	27	20	20	21	29	22	30	9

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

Número de actualizaciones: **268**
Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	35	41	48	35	52	56	46	45	58	52	53	53	30

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

Número de actualizaciones: **604**
Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período: **31**
Estándar: >= 25

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: = >1

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de equipos disponibles en el período: **1**
Estándar: >= 1

Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: **Trimestral.**

* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)

Periodo: **Enero-marzo**

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0
		Infantil	18	338
Febrero		Adulto	4	125
		Infantil	24	451
Marzo		Adulto	9	226
		Infantil	24	493
TOTAL			79	1.633

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **79**
Estándar = >1

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	102	1.730
Febrero	116	1.746
Marzo	112	1.896

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

Número de actividades mensuales programadas: **330**
Estándar >=1

Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
74	0	74

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 14: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: **Trimestral.**

Periodo: Enero-marzo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%