



Biblioteca de Castilla-La Mancha Carta de servicios

Seguimiento compromisos

Cuarto trimestre** 2020



** Seguimiento de compromisos del periodo Octubre - diciembre condicionado por pandemia Covid-19, que limita la celebración de actividades de carácter cultural y las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

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. | <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la forma de expresión del personal: Satisfacción con el trato recibido: Media: | | | |
| | 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% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 4. 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. | 99,5% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100 % | 100 % |
| 5. 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. | 99,4% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 6. 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. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 53 % | 63% |

| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
|---|--|--|---|---|
| 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. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| | 93% | | 96% | 100% |
| RESULTADO ENCUESTA ANUAL | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Soluciona biblioteca demandas de información: Satisfacción con la información recibida: Media: | | | |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | a) Web: 64% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100% | a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100% |
| 9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. | a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi | Seguimiento sin datos por cierre COVID | a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi | a) 25 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi |
| 10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.. | 3 equipos de reproducción disponible | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 3 equipos de reproducción disponible | 3 equipos de reproducción disponible |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 28 actividades de formación ofertadas | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | 5 actividades de formación ofertadas |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | a) 3 programas con 26 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad |
| 13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | 66% |
| 14. Comunicar en un plazo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa y procedimiento técnico, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de la Biblioteca de Castilla-La Mancha | No se solicitan cambios | Seguimiento sin datos por cierre COVID | No se solicitan cambios | No se solicitan cambios |

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que mantuvo cerrada la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde el 13 de marzo al 10 de junio. Durante los meses de julio a septiembre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9), aforos limitados, y actividades culturales canceladas.

En el cuarto trimestre, el mes de octubre la Biblioteca se mantiene abierta con las condiciones anteriormente señaladas, pero del 6 al 26 de noviembre se vuelve a cerrar al público, limitándose los servicios ofrecidos a la devolución y al préstamo con petición previa, reforzados con algunos servicios virtuales iniciados en el segundo trimestre.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos establecidos, con lo que ha resultado muy dificultoso alcanzar los estándares marcados.

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 2020

| | 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: Octubre - diciembre

| 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: Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: Octubre - diciembre

| TARJETAS EXPEDIDAS | | | |
|---------------------------|------------|---------------|------------|
| TIPO | Inmediatas | No inmediatas | TOTAL |
| Adultos | 151 | 0 | 151 |
| Clubes de lectura | 8 | 0 | 8 |
| Entidades | 2 | 0 | 2 |
| Infantiles | 40 | 0 | 40 |
| Prést. Interbibliotecario | 2 | 0 | 2 |
| TOTAL | 203 | 0 | 203 |

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
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
 Registro en AbsysNet
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre - diciembre

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 204 | 0 | 204 | 100% |

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
 Registro en papel en Préstamo
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre - diciembre

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 80 | 0 | 80 | 100% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100 %**
 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 | |
| 225 | 0 | 225 | 100% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100 %**
 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
 Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre - diciembre

| Respuestas realizadas | | | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta | |
| 5 | 3 | 8 | 63% |

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: %
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

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

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Octubre - diciembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | CULT | TOTAL |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|-------|
| TOTAL | 38 | 40 | 116 | 97 | 13 | 4 | 6 | 314 |
| % | 12% | 13% | 37% | 31% | 4% | 1% | 2% | 100% |

| | |
|---------------------------|-----|
| Total Resueltas | 314 |
| 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 | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 69 | 0 | 69 | 100% |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|----|------|----------------------------------|----|------|
| Sala Local y Regional | 10 | 14% | Webopac | 5 | 7% |
| Dirección | 0 | 0% | Correo electrónico | 30 | 43% |
| Hemeroteca | 1 | 1% | Formulario web | 17 | 25% |
| Sala General | 37 | 54% | Pregunte | 11 | 16% |
| Servicios Técnicos Internos | 18 | 26% | Presencial | 0 | 0% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 0 | 0% |
| Préstamo | 3 | 4% | Portal bibliotecas | 6 | 9% |
| Enclave joven | 0 | 0% | Correo postal | 0 | 0% |
| Actividades culturales | 0 | 0% | | | |
| TOTAL | 69 | 100% | TOTAL | 69 | 100% |

Tiempo medio empleado por pregunta: 6:18:52

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

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Periodo: Año 2020.

| Grado de satisfacción de los usuarios | |
|---|--|
| Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.: | |
| Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1: | |
| Media | |

Grado de satisfacción de los usuarios
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 8: 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: Octubre - diciembre

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

| Semana | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 15 | 14 | 12 | 4 | 7 | 1 | 4 | 1 | 7 | 3 | 6 | 3 | 5 | 82 |

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web (13 de 14) **100 %**
 Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web:82
 Estándar=>1

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

| Semana | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | TOTAL |
|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Facebook Adultos. | 11 | 14 | 15 | 14 | 10 | 11 | 14 | 13 | 13 | 11 | 10 | 6 | 6 | 148 |
| Facebook Infantil / Juvenil | 8 | 9 | 19 | 12 | 10 | 12 | 12 | 22 | 12 | 13 | 3 | 7 | 3 | 142 |
| TOTAL | 19 | 23 | 34 | 26 | 20 | 23 | 26 | 35 | 25 | 24 | 13 | 13 | 9 | 290 |

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: 148
 Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 142
 Estándar=>5

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

| Semana | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 34 | 36 | 52 | 50 | 45 | 48 | 45 | 35 | 48 | 28 | 49 | 21 | 18 | 509 |

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

Número de actualizaciones semanales totales:509
 Estándar=>15

Compromiso 9: 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: Octubre - diciembre

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

| Equipos disponibles | | |
|---------------------|-----------|-----------|
| Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 25 | 25 | 25 |

Número de puestos disponibles en el período: **25**
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 |
| 53 | 0 | 53 | 100% |

% Días con disponibilidad de WIFI: **100%**
Estándar: = 100%

Compromiso 10: 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: Octubre - diciembre

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

Número de equipos disponibles en el período: **3**
Estándar: ≥ 1

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Octubre - diciembre

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19. Sólo se realizaron actividades online y por razones técnicas derivadas de la pandemia no se pudo llegar al estándar, por lo que se considera el compromiso cumplido.

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|--------------|------------------|----------|------------|
| Octubre | Adulto | 1 | 1 |
| | Infantil | 0 | 0 |
| Noviembre | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 0 | 0 |
| Diciembre** | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 4 | 4 |
| TOTAL | | 5 | 5 |

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca cursos y talleres ...)

Número de actividades trimestrales ofertadas: **5**
Estándar = >10

| Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|------------|------------------------|------------|---------|---|----|-----------|----|-----|-----------|---|---|--------------|-----------|------------|
| Seguimiento: Trimestral Registro informatizado en p:/Carta de servicios Recuento trimestral | Periodo: Octubre - diciembre | | | | | | | | | | | | | | | |
| Las actividades culturales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19, solo se hacían de manera puntual online y sin asistentes. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>Actividades realizadas</th> <th>Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Octubre</td> <td>3</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>18</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>26</td> <td>161</td> </tr> </tbody> </table> | | MESES | Actividades realizadas | Asistentes | Octubre | 3 | 12 | Noviembre | 18 | 144 | Diciembre | 5 | 5 | TOTAL | 26 | 161 |
| MESES | Actividades realizadas | Asistentes | | | | | | | | | | | | | | |
| Octubre | 3 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| Noviembre | 18 | 144 | | | | | | | | | | | | | | |
| Diciembre | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 26 | 161 | | | | | | | | | | | | | | |
| Oferta de un programa mensual de actividades culturales: 3 Estándar >= 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de actividades mensuales programadas: 26 Estándar >=10 | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Compromiso 13: 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: Octubre - diciembre | | | | | | | | | |
| Las actividades culturales presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19. Sólo se realizaron actividades online. | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> | | Solicitudes de uso de instalaciones | | | Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL | 2 | 1 | 3 |
| Solicitudes de uso de instalaciones | | | | | | | | | | |
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL | | | | | | | | |
| 2 | 1 | 3 | | | | | | | | |
| Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 2/3= 66% 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.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Octubre - diciembre

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 0 | 0 | 0 |

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

Estándar: 100%