



Biblioteca Universitaria

**INFORME DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE
SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

AÑO 2011

La carta de servicios de la Biblioteca Universitaria, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004 y modificada por la misma el 9 de septiembre de 2007, nació con el objetivo principal de mejorar de forma continua la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Para alcanzar dicho objetivo, la Biblioteca de la UCLM se compromete ante sus usuarios a mejorar los servicios que presta, aplicando los estándares de calidad contenidos expresamente en su carta de servicios.

En esta séptima revisión, se analiza el grado de cumplimiento correspondiente al año 2011 de la carta de servicios, a partir de los indicadores que en ella se señalan. Como complemento a la Carta de Servicios, la Biblioteca ofrece a sus usuarios el [Catálogo de Productos y Servicios](#), donde se señalan los diferentes productos y servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria, con indicaciones sobre cómo acceder, costes, usuarios destinatarios, uso, etc. En la anterior revisión, se introdujeron como novedades más importantes dos nuevos compromisos de calidad relacionados con las nuevas tecnologías: ofrecer acceso a herramientas ofimáticas desde nuevos equipos instalados en las Bibliotecas y el préstamo de recursos no bibliográficos para la docencia y el aprendizaje, fundamentalmente ordenadores portátiles. La segunda novedad a destacar es la creación de nuevos indicadores para medir la calidad de los servicios prestados estrechamente relacionados con los nuevos compromisos: número de ordenadores disponibles para acceso a la red y números de préstamos ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia.

Las Bibliotecas Universitarias del siglo XXI deben ser exigentes con sus metas y responder activamente a las expectativas de sus usuarios. La Biblioteca Universitaria de la UCLM afronta este reto asumiendo los compromisos concretos de calidad que se plasman en su carta de servicios.

Hay que recordar que, a través de esta carta, los usuarios de la Biblioteca Universitaria podrán exigir la prestación de servicios públicos con las máximas garantías y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

A continuación se señalan la definición del Servicio de Biblioteca recogida en los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, la descripción de los compromisos de calidad y los indicadores para la evaluación de los mismos, todos ellos incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria:

Datos identificativos y fines del Servicio.

“La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad en su conjunto. (Título VIII, art. 119, apartado 1, de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha 2003). La Biblioteca Universitaria tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. La Biblioteca Universitaria está integrada por todas las bibliotecas de los distintos Campus de la Universidad de Castilla-La Mancha.”

Descripción de los compromisos de calidad.

Todos los compromisos se ajustarán al Reglamento y Normativa de la Biblioteca Universitaria:

- Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.
- Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.
- Actualizar anualmente la bibliografía básica de cada curso, teniendo en cuenta las guías docentes.
- Facilitar servicios de reprografía que garanticen el respeto a los derechos de autor.
- Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.
- Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página Web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes.
- Ofrecer acceso a Internet y herramientas de ofimática en ordenadores instalados en las distintas bibliotecas.
- Ofrecer en préstamo, a los alumnos de la universidad, ordenadores portátiles con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
- Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.
- Responder de forma inmediata a las consultas formuladas en los servicios de préstamo o bien por fax, teléfono, correo electrónico o correo ordinario.
- Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.
- Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo
- Ofrecer cursos de formación a usuarios.
- Publicar y distribuir el calendario de apertura de la Biblioteca, indicando especialmente el horario extraordinario de los períodos de exámenes.

Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados.

- Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalmente.
- Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
- Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario en relación a los adquiridos.
- Número de reclamaciones de documentos no devueltos.
- Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.
- Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles.
- Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.
- Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.
- Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.
- Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo.
- Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD 2011

Una vez enumerados los compromisos y los indicadores para la evaluación de la calidad incluidos en la carta de servicios de la Biblioteca de la UCLM, es preciso medir el grado de cumplimiento de los servicios prestados a partir de los compromisos declarados. Para ello, se han establecido áreas de compromisos vinculadas a los indicadores que posibilitan la medición de la calidad de los servicios. Son las siguientes:

- 1) Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos.**
 - a) Indicador asociado:** Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalmente.
 - i) Valores:** Se han contabilizado 806 consultas, sugerencias o quejas, lo que representa una disminución del 10,34% con respecto a 2010. 419 han sido recibidas en papel y 387 a través de medios electrónicos (correo electrónico y buzón de la biblioteca fundamentalmente).
 - ii) Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es total, puesto que se han contestado todas las consultas recibidas.

- 2) Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana.**
 - a) Indicador asociado:** Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
 - i) Valores:** Se han recibido un total de 700 solicitudes de compra de usuarios en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 373 y se han rechazado 291. El alto número de rechazos corresponden en su mayoría a peticiones realizadas por profesores que hicieron sus solicitudes de compra por esta vía. La Biblioteca tuvo que indicarles la forma correcta. Han sido tramitadas en menos de una semana 370 solicitudes de compra y 3 en más de una semana. Ha habido 36 peticiones sin respuesta o en estudio.
 - ii) Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 100% de las solicitudes enviadas correctamente han sido atendidas. De éstas, el 99,20% se han tramitado en menos de una semana y el 0,80% en más de una semana. Se mejoran anualmente los porcentajes de tramitaciones en menos de una semana, ya que en el año 2009 esta cifra se situó en el 91,63%.

- 3) Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.**
 - a) Indicador asociado:** Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario en relación a los adquiridos y número de reclamaciones de documentos no devueltos.
 - i) Valores:** En 2011 ingresaron en las diferentes Bibliotecas de la UCLM 34.149 documentos por diversas vías: compra, donación y canje. El total de documentos catalogados ha sido de 36.889, lo que supone que no sólo se han catalogados los documentos que han ingresado durante este año sino

que además se han añadido más documentos que habían ingresado en años anteriores. De igual forma, se han realizado 5.172 reclamaciones de préstamos sobre un total de 314.990 préstamos domiciliarios.

ii) **Cumplimiento:** No cabe duda que el cumplimiento en este indicador sobrepasa de forma evidente las mejores expectativas, puesto que prácticamente cualquier documento que ingresa en las bibliotecas es incorporado al catálogo informatizado y, por tanto, puesto a disposición de los usuarios.

4) Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página Web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes.

a) **Indicador asociado:** Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.

i) **Valores:** Durante el año 2011 se han efectuado 593.366 consultas al catálogo de la Biblioteca; 162.063 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 281.803 descargas de artículos de revistas electrónicas y 19.250 a libros electrónicos.

ii) **Cumplimiento:** Sin duda, el servicio con más crecimiento y mayor proyección es el acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca. Las consultas al catálogo han experimentado un descenso en 2011 de un 1,54% como consecuencia de la puesta a disposición de los usuarios de más fondos en libre acceso. Los accesos a bases de datos han crecido un 26,17%. En cuanto a los libros electrónicos es donde se ha producido un ascenso más importante: 37,56%. Esta circunstancia se debe a que en 2009 se compró la colección completa de LNCS de Springer; se han incorporado más fondos electrónicos a la plataforma E-Libro y se ha adquirido la colección de Medicina de Springer para los años 2009-2010, lo que ha conllevado un incremento de descargas bastante significativo.

5) Ofrecer acceso a Internet y herramientas de ofimática en ordenadores instalados en las distintas bibliotecas.

a) **Indicador asociado:** Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles.

i) **Valores:** En el año 2011 el número de ordenadores de uso público puestos a disposición de los usuarios de las Bibliotecas fue de 959, de los cuales 612 equipos son ordenadores portátiles para préstamo.

ii) **Cumplimiento:** En 2011 se han incrementado 11 ordenadores fijos en las diferentes bibliotecas de la Universidad, lo que supone un 3,27% más. El número de ordenadores portátiles prácticamente se ha mantenido, con una gran aceptación de este servicio por parte de los alumnos.

6) Ofrecer en préstamo, a los alumnos de la universidad, ordenadores portátiles con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.

a) **Indicador asociado:** Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje.

- i) **Valores:** En el año 2011 el número de préstamos de ordenadores portátiles fue de 23.673 en las distintas Bibliotecas de la UCLM. Asimismo, el préstamo del equipamiento de recursos no bibliográficos (pendrives, tarjetas WIFI, auriculares, atriles, alimentadores, etc.) fue de 10.919 préstamos.
- ii) **Cumplimiento:** Se ha producido un descenso del 10,81% en el préstamo de ordenadores portátiles con respecto al año 2010. Actualmente, las bibliotecas de la UCLM ofrecen 612 ordenadores portátiles en préstamo a domicilio, siendo un servicio muy valorado por los alumnos.

7) Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.

- a) **Indicador asociado:** Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.
 - i) **Valores:** En el año 2011 se realizaron 8.161 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 7.535. De éstas, 7.160 se realizaron en menos de una semana y 291 en más de una semana.
 - ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 92,33% de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 96,09% y en más de una semana el 3,91%. Sin duda, es uno de los mejores servicios que presta actualmente la Biblioteca.

8) Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días.

- a) **Indicador asociado:** Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta.
 - i) **Valores:** Se han recibido un total de 806 sugerencias o consultas, de las que 419 han sido recibidas en papel y 387 por correo electrónico. El 99,88% de las consultas atendidas se han realizado en un plazo inferior a veinte días. Todas han sido contestadas en menos de 20 días, excepto una que ha sido contestada y resuelta en un plazo superior a 20 días.
 - ii) **Cumplimiento:** Se han atendido el 100% de las consultas planteadas. Estos datos son altamente significativos y muestran el grado de compromiso que la Biblioteca ha adquirido con sus usuarios: no sólo se responden prácticamente todas las consultas en tiempo y plazo, sino que, además, ninguna consulta ha quedado sin respuesta.

9) Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo.

- a) **Indicador asociado:** Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo.
 - i) **Valores:** Se han expedido un total de 1.159 carnés de usuarios externos en 2011.
 - ii) **Cumplimiento:** En menos de dos días se han expedido 1.154, lo que supone el 99,57% de cumplimiento de este compromiso.

10) Ofrecer cursos de formación a usuarios.

- a) **Indicador asociado:** Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos.
 - i) **Valores:** Se han realizado 186 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 7.107 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 189 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 4.853 personas.
 - ii) **Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han aumentado el número de asistentes a las acciones formativas en un 15,07%.

Conclusión.

Se pueden destacar tres aspectos fundamentales a la vista del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Biblioteca en su carta de servicios:

- 1) Los compromisos de calidad de los servicios prestados han sido cumplidos satisfactoriamente, con índices próximos al 100 % en la mayoría de los casos. Se han conseguido reducir, los tiempos de respuesta en el indicador del número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (en el año 2011 ha sido de un 3,91%, una cifra sin lugar a dudas excelente). El compromiso de respuestas a quejas o sugerencias se ha cumplido casi en su totalidad, al responder en plazo menor de 20 días a todas ellas, excepto una; de igual modo se ha expedido el 99,57% de los carnés de usuarios externos en menos de dos días. Las desideratas gestionadas en menos de una semana es otro indicador importante que ofrece unas tasas de cumplimiento del 99,20%.

De nuevo, el número de consultas a revistas electrónicas y bases de datos es el indicador más destacable en lo que hace referencia a los accesos a recursos electrónicos. Se han realizado 281.803 descargas de artículos de revistas electrónicas y 162.063 consultas a bases de datos. Sin duda, es uno de los servicios con más demanda por los investigadores y docentes. Igualmente, hay que señalar el incremento del número de descargas de libros electrónicos (37,56%) tras la compra de varias colecciones de medicina e informática de la editorial Springer, así como, el aumento de los títulos de la plataforma E-Libro.

Un aspecto a resaltar es, sin duda, el aumento del número de asistentes a las actividades de formación realizadas. En el año 2011, 11.960 asistentes han participado en algunos de los 186 cursos de formación realizados y de las 189 visitas guiadas, realizadas fundamentalmente en las Bibliotecas Generales de campus.

- 2) La carta de servicios es un documento de compromisos para la mejora de la atención de calidad a los usuarios de la Biblioteca. Compromisos que suponen un valor añadido para el usuario y que son necesarios revisar y ampliar anualmente. Por ello, la Biblioteca Universitaria elevó a la Comisión de Bibliotecas de la Universidad nuevos compromisos con los indicadores pertinentes, que fueron aprobados por dicha Comisión el día 9 de

septiembre de 2007. Para el año 2012, se van a realizar nuevas actuaciones desde la Biblioteca para actualizar y ampliar la calidad del servicio. Destacan la actualización de la carta de servicios, la modificación de las normativas de acceso al documento y adquisiciones para adaptarlas a las nuevas titulaciones de grado, el cambio de versión de la aplicación de gestión de Bibliotecas absysNET 2.0, que supondrá fundamentalmente un nuevo diseño de OPAC, el incremento del número de ordenadores portátiles para el préstamo de alumnos, nuevos cursos de formación en línea especializados por áreas de conocimiento, etc.

- 3) La Biblioteca es consciente que sin la participación de los usuarios difícilmente podrá mantener, mejorar y adaptar los compromisos a las sugerencias recibidas.

Tabla de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios prestados 2011

| Área de compromisos | Indicadores asociados | Valores | | Cumplimento | | |
|--|--|------------------------|---------|-------------|-------|--------|
| Informar y orientar al usuario, de forma inmediata y personalizada, sobre la estructura de la Biblioteca Universitaria y el contenido de sus fondos bibliográficos, facilitándole los requisitos para el acceso y consulta de éstos. | Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalizadas | Recibidas | 806 | -10,34% | | |
| | | Sin respuesta | 0 | 0% | | |
| | | Atendidas | 806 | 100% | | |
| Tramitar las desideratas de usuarios, previo estudio de su conveniencia por parte de la biblioteca, en un plazo máximo de una semana. | Número de desideratas gestionadas en menos de una semana | Recibidas | 700 | -48,19% | | |
| | | Sin respuesta | 36 | 5% | | |
| | | Aceptadas | 373 | 53,29% | | |
| | | -1 semana | 370 | 99,20% | | |
| | | +1 semana | 3 | 0,80% | | |
| Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas. | Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario en relación a los adquiridos y número de reclamaciones de documentos no devueltos | Documentos adquiridos | 34.149 | -29,65% | | |
| | | Documentos catalogados | 36.889 | -29,98% | | |
| | | Préstamos a domicilio | 314.990 | 8,32% | | |
| | | Reclamaciones | 5.172 | 26,52% | | |
| Ofrecer accesibilidad a catálogos y recursos electrónicos de la biblioteca desde las instalaciones de la misma y desde la página Web de la Universidad, con las restricciones legales vigentes. | Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos | Catálogo de Biblioteca | 593.366 | -1,54% | | |
| | | Bases de datos | 162.063 | 26,17% | | |
| | | Revistas electrónicas | 281.083 | -5,78% | | |
| | | E-Libros | 19.250 | 37,56% | | |
| Ofrecer acceso a Internet y herramientas de ofimática en ordenadores instalados en las distintas bibliotecas. | Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles | Ordenadores fijos | 347 | 3,27% | | |
| | | Ordenadores portátiles | 612 | 0,16% | | |
| Ofrecer en préstamo, a los alumnos de la universidad, ordenadores portátiles con acceso a la red, y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje. | Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje | Ordenadores portátiles | 23.673 | -10,81% | | |
| | | Otros recursos | 10.919 | -9,71% | | |
| Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana. | Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado | Solicitados | 8.161 | 13,39% | | |
| | | Servidos | 7.535 | 92,33% | | |
| | | -1 semana | 7.160 | 96,09% | | |
| | | +1 semana | 291 | 3,91% | | |
| Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máximo de 20 días. | Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta. | Respuestas | 806 | -10,34% | | |
| | | - 20 días | 805 | 99,88% | | |
| | | + 20 días | 1 | 0,12% | | |
| Expedir en el plazo máximo de 2 días el carné de Usuario Externo. | Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo | Expedidos | 1.159 | -30,39% | | |
| | | -2 días | 1.154 | 99,57% | | |
| | | +2 días | 5 | 0,43% | | |
| Ofrecer cursos de formación a usuarios. | Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos | Cursos | 186 | Asistentes | 7.107 | 15,07% |
| | | Visitas guiadas | 189 | | 4.853 | -4,24% |

Tabla de evolución 2006-2011

| Indicadores asociados | Valores | | | | | | | Cumplimiento | | | | Evolución |
|--|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|--------|--------|--------|-----------|
| | Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | | | | |
| Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas de forma personalizada | Recibidas | 617 | 916 | 899 | 806 | 48,46% | -1,86% | -10,34% | | | | |
| | Sin respuesta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | Atendidas | 617 | 916 | 899 | 806 | 48,46% | -1,86% | -10,34% | | | | |
| Número de desideratas gestionadas en menos de una semana | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| | Recibidas | 703 | 612 | 853 | 1.226 | 1.351 | 700 | -12,94% | 39,38% | 43,73% | 10,20% | -48,19% |
| | Sin respuesta | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 36 | 0,33% | 0,47% | 0% | 0% | 5% |
| | Aceptadas | 674 | 489 | 735 | 1.028 | 1.139 | 373 | 79,90% | 86,17% | 83,85% | 84,31% | 53,29% |
| | -1 semana | 513 | 471 | 679 | 942 | 1.071 | 370 | 96,32% | 92,38% | 91,63% | 94,03% | 99,20% |
| | +1 semana | 161 | 18 | 56 | 86 | 68 | 3 | 3,68% | 7,62% | 8,37% | 5,97% | 0,80% |
| Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles | Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | | | | |
| | Ordenadores fijos | 213 | 299 | 336 | 347 | 40,38% | 12,37% | 3,27% | | | | |
| | Ordenadores portátiles | 68 | 555 | 611 | 612 | 716,18% | 10,09% | 0,16% | | | | |
| Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje | Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | | | | |
| | Ordenadores portátiles | 42.214 | 24.637 | 26.542 | 23.673 | -41,64% | 7,73% | -10,81% | | | | |
| | Otros recursos | 1.849 | 9.575 | 12.093 | 10.919 | 417,85% | 26,30% | -9,71% | | | | |
| Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario en relación a los adquiridos y número de reclamaciones de documentos no devueltos | Año | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | | | | |
| | Documentos adquiridos | 51.576 | 52.532 | 48.542 | 34.149 | 1,85% | -7,60% | -29,65% | | | | |
| | Documentos catalogados | 56.175 | 72.197 | 52.682 | 36.889 | 28,52% | -27,03% | -29,98% | | | | |
| | Préstamos a domicilio | 196.393 | 253.021 | 290.787 | 314.990 | 28,83% | 14,93% | 8,32% | | | | |
| | Reclamaciones | 2.616 | 3.822 | 4.088 | 5.172 | 46,10% | 6,96% | 26,52% | | | | |

| Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
|--|------------------------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|
| | Catálogo de Biblioteca | 1.013.004 | 656.599 | 628.300 | 608.732 | 602.646 | 593.366 | -35,18% | -4,31% | -3,11% | -1,00% | -1,54% | | |
| | Bases de datos | 77.155 | 95.398 | 101.653 | 113.248 | 128.444 | 162.063 | 23,64% | 6,56% | 11,41% | 13,42% | 26,17% | | |
| | Revistas electrónicas | 135.385 | 183.031 | 222.589 | 279.921 | 299.088 | 281.803 | 35,19% | 21,61% | 25,76% | 6,85% | -5,78% | | |
| | E-Libros | 2.530 | 1.885 | 4.018 | 41.280 | 13.994 | 19.250 | -25,49% | 113,16% | 927,38% | -66,10% | 37,56% | | |
| Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| | Solicitados | 6.810 | 7.360 | 6.970 | 6.347 | 7.197 | 8.161 | 8,08% | -5,30% | -8,94% | 13,39% | 13,39% | | |
| | Servidos | 6.181 | 6.753 | 6.396 | 5.849 | 6.636 | 7.535 | 91,75% | 91,76% | 92,15% | 92,21% | 92,33% | | |
| | -1 semana | 5.917 | 6.369 | 6.079 | 5.532 | 5.780 | 7.160 | 94,31% | 95,04% | 94,58% | 87,10% | 96,09% | | |
| | +1 semana | 264 | 384 | 317 | 284 | 296 | 291 | 5,69% | 4,96% | 4,86% | 4,46% | 3,91% | | |
| Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| | Respuestas | 989 | 621 | 617 | 916 | 899 | 806 | -37,21% | -0,64% | 48,46% | -1,86% | -10,34% | | |
| | - 20 días | 986 | 620 | 616 | 911 | 895 | 805 | 99,84% | 99,84% | 99,45% | 99,56% | 99,88% | | |
| | + 20 días | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 0,16% | 0,16% | 0,55% | 0,44% | 0,12% | | |
| Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | | |
| | Expedidos | 1.153 | 1.381 | 1.446 | 1.446 | 1.665 | 1.159 | 19,77% | 4,71% | 0% | 15,15% | -30,39% | | |
| | -2 días | 1.153 | 1.381 | 1.440 | 1.446 | 1.665 | 1.154 | 100% | 99,59% | 100% | 100% | 99,57% | | |
| | +2 días | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0,41% | 0% | 0,43% | | |
| Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos | Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | |
| | | | | | | | | Asistentes | | | | | | |
| | Cursos | 91 | 91 | 108 | 122 | 219 | 186 | 3.231 | 3.914 | 3.731 | 4.930 | 6.176 | 7.107 | 15,07% |
| Visitas guiadas | 321 | 286 | 373 | 232 | 237 | 189 | 2.796 | 3.758 | 3.957 | 5.024 | 5.068 | 4.853 | -4,24% | |