



**Biblioteca Universitaria**

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

**AÑO 2006**

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 su tercera revisión, se analiza el grado de cumplimiento correspondiente al año 2006 de la carta de servicios, a partir de los indicadores que en ella se señalan.

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.
- 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 usuarios atendidos personalmente.
- Número de desideratas gestionadas en menos de una semana.
- Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo.
- Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos.
- 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 2006.**

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 usuarios atendidos personalmente.
    - i) Valores:** s/d
    - ii) Cumplimiento:** -

**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 703 desideratas de usuarios alumnos en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 674 y se han rechazado 28. Han sido tramitadas en menos de una semana 513 desideratas y 161 en más de una semana. Únicamente ha quedado sin respuesta una petición.

**ii) Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 95,87 % de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 76,11 % se han tramitado en menos de una semana y el 23,89 % en más de una semana. Se han dejado de tramitar el 3,98 % por considerar su compra improcedente o no estar sujeta a la política de gestión de la colección de la Biblioteca Universitaria.

**3) Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.**

**a) Indicador asociado:** Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo.

**i) Valores:s/d**

**ii) Cumplimiento:-**

**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 2006 se han efectuado 1.013.004 consultas al catálogo de la Biblioteca; 77.155 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 135.385 sesiones a revistas electrónicas y 2.530 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 se han incrementado un 3,28% en 2006 como consecuencia de la implementación del nuevo OPAC. Los accesos a bases de datos han disminuido un 37,23% debido a que algunos productores de bases de datos no han proporcionado las cifras de acceso para 2006; un 10,03% de aumento para los accesos a los e-libros y, por último, las sesiones de acceso a revistas electrónicas se han incrementado en un 46,42%.

**5) Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.**

**a) Indicador asociado:** Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado.

**i) Valores:** En el año 2006 se realizaron 6.810 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 6.181. De éstas, 5.917 se realizaron en menos de una semana y 264 en más de una semana.

ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 90,76 % de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 95,73 % y en más de una semana el 4,27 %. Sin duda, es uno de los mejores servicios que presta actualmente la Biblioteca.

**6) 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 989 sugerencias o consultas, de las que 604 han sido recibidas en papel y 385 por correo electrónico. Todas han sido contestadas en menos de 20 días, excepto tres que han sido contestadas y resueltas 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.

**7) 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 1.153 carnés de usuarios externos en 2006.

ii) **Cumplimiento:** Todos (100 %) se han hecho en un plazo de menos de dos días. El grado de cumplimiento de este compromiso es total.

**8) 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 91 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 3.231 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 321 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 2.796 personas.

ii) **Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han incrementado un 31,88% las acciones formativas y se han aumentado el número de visitas guiadas. El crecimiento del número de asistentes a los cursos de formación ha sido del 3% y se ha experimentado un leve descenso en el número de asistentes a las visitas guiadas (-8,66%).

## **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, por tercer año consecutivo, los tiempos de respuesta en el indicador del número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (reducción del 42,10%). El compromiso de respuestas a quejas o sugerencias se ha cumplido prácticamente en su totalidad, al responder en plazo menor de 20 días a casi todas ellas; de igual modo se han expedido todos los carnés (1.153) de usuarios externos en menos de dos días.

De nuevo, el número de consultas a revistas electrónicas es el indicador más destacable en lo que hace referencia a los accesos a recursos electrónicos: se ha producido un incremento del 46,42%. Hay que recordar que en el año 2005 ya creció un 299,52% respecto a 2004, sin duda, el servicio más demandado por los investigadores y docentes. Los libros electrónicos también han crecido de forma sostenida, con un incremento del 10,03% con respecto a 2005.

Un aspecto negativo a destacar es, sin duda, el aumento de las desideratas o propuestas de compra gestionadas en más de una semana, que han pasado de 5 peticiones gestionadas en 2005 a 161 en 2006. La explicación hay que buscarla en aspectos coyunturales de las propias secciones que gestionan las desideratas.

- 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 inició en 2006 nuevos proyectos para mejorar la calidad del servicio a los usuarios: nuevo OPAC y nuevo Sistema de Gestión Bibliotecaria AbsysNet, nueva aplicación para revistas electrónicas SFX, nuevos servicios en Dialnet, creación del buzón de la Biblioteca como mecanismo de comunicación directa del usuario con las diferentes bibliotecas. En 2007 se han puesto en marcha nuevos servicios como el préstamo de ordenadores portátiles, campañas de difusión de servicios e instalación de ordenadores de consulta libre en los diferentes espacios de las bibliotecas, entre otros.
- 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 2006

Área de compromisos	Indicadores asociados	Valores		Cumplimiento
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 usuarios atendidos personalmente	s/d		-
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	703	
		Sin respuesta	1	0,14%
		Atendidas	674	95,87%
		-1 semana	513	76,11%
		+1 semana	161	23,89%
Ofrecer para su consulta y préstamo las obras ingresadas en la biblioteca a medida que sean procesadas.	Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo	s/d		-
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	1.013.004	
		Bases de datos	77.155*	
		Revistas electrónicas	135.385	
		E-Libros	2.530	
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	6.810	
		Servidos	6.181	90,76%
		-1 semana	5.917	95,73%
		+1 semana	264	4,27%
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	989	
		- 20 días	986	99,70%
		+ 20 días	3	0,30%
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	1.153	
		-2 días	1.153	100%
		+2 días	0	0%
Ofrecer cursos de formación a usuarios.	Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Cursos 91	Asistentes 3.231	
		Visitas guiadas 321	Asistentes 2.796	

Tabla de evolución 2004-2006

Indicadores asociados	Valores				Cumplimiento			Evolución 2006		
Número de usuarios atendidos personalmente	s/d				-					
Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Año	2004	2005	2006	2004	2005	2006			
	Recibidas	599	696	703				1%		
	Sin respuesta	61	33	1	10,18%	4,74%	0,14%	-45,9%		
	Atendidas	538	663	674	89,82%	95,26%	95,87%	1,66%		
	-1 semana	512	658	513	95,17%	99,24%	76,11%	-22,04%		
+1 semana	26	5	161	4,83%	0,75%	23,89%	3.120%			
Número de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo	s/d				-					
Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos	Año	2004	2005	2006						
	Catálogo de Biblioteca	1.111.345	980.861	1.013.004				3,28%		
	Bases de datos	77.528	122.922	77.155*				-37,23%*		
	Revistas electrónicas	23.143	92.461	135.385				46,42%		
E-Libros	1.655	2.276	2.530				10,03%			
Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Año	2004	2005	2006	2004	2005	2006			
	Solicitados	6.550	6.599	6.810				3,20%		
	Servidos	5.909	6.246	6.181	90,2%	94,65%	90,76%	-1,04%		
	-1 semana	5.393	5.790	5.917	91,3%	92,7%	95,73%	2,19%		
+1 semana	516	456	264	8,7%	7,3%	4,27%	-42,10%			
Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta	Año	2004	2005	2006	2004	2005	2006			
	Respuestas	352	416	989				137,74%		
	- 20 días	345	416	986	98,01%	100%	99,70%	137,02%		
+ 20 días	7	0	3	1,99%	0%	0,30%	1%			
Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Año	2004	2005	2006	2004	2005	2006			
	Expedidos	1.160	857	1.153				34,54%		
	-2 días	1.160	857	1.153	100%	100%	100%	100%		
+2 días	0	0	0	0%	0%		0%			
Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Año	2004	2005	2006	2004	2005	2006	Cursos/ Visitas Guiadas	Asis.	
	Cursos	51	69	91	Asistentes	3.100	3.137	3.231	31,88%	3%
	Visitas guiadas	262	240	321	Asistentes	2.849	3.061	2.796	33,75%	-8,66%

\* Algunos productores de bases de datos no han facilitado datos de acceso en 2006