



**UNIVERSIDAD DE
CASTILLA-LA MANCHA**
Biblioteca Universitaria

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

AÑO 2005

La carta de servicios de la Biblioteca Universitaria, aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 21 de octubre de 2004, 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 segunda revisión, se analiza el grado de cumplimiento correspondiente al año 2005 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 2005.

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 696 desideratas de usuarios alumnos en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 663 y han dejado de atenderse 33. Han sido tramitadas en menos de una semana 658 desideratas y 5 en más de una semana.
 - ii) **Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 95,26 % de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 99,24 % se han tramitado en menos de una semana y el 0,75 % en más de una semana. Se han dejado de tramitar el 4,74 % 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 2005 se han efectuado 980.861 consultas al catálogo de la Biblioteca; 122.992 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 92.461 sesiones a revistas electrónicas y 2.276 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 disminuyeron un 11,74% en 2005 al derivarse los accesos a recursos electrónicos a otros acceso externos al catálogo (AtoZ). Por el contrario, los accesos a bases de datos aumentaron un 58,55%; un 37,52% los accesos a los e-libros y, por último, el dato más significativo: las sesiones de acceso a revistas electrónicas se han incrementado en un 299,52%.

- 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 2005 se realizaron 6.599 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 6.246. De éstas, 5.790 se realizaron en menos de una semana y 456 en más de una semana.
 - ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 94,65 % de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 92,7 % y en más de una semana el 7,3 %. 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 416 sugerencias o consultas, de las que 314 han sido recibidas en papel y 102 por correo electrónico. Todas han sido contestadas en menos de 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 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 857 carnés de usuarios externos en 2005.
- 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 69 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 3.137 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 240 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 3.061 personas.
- ii) Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han incrementado un 35,29% las acciones formativas y se han reducido el número de visitas guiadas, pero no los asistentes a las mismas. El crecimiento del número de asistentes a los cursos de formación ha sido del 1,19% y del 7,44% para los asistentes a las visitas guiadas.

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) La Biblioteca es consciente que sin la participación de los usuarios difícilmente podrá mantener, mejorar y adaptar los compromisos a las sugerencias recibidas.
- 2) 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 indicadores tales como: el número de desideratas gestionadas en más de una semana (se ha reducido en un 80,77%) y el número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (reducción del 11,63%). El compromiso de respuestas a quejas o sugerencias se ha cumplido en su totalidad, al responder en plazo menor de 20 días a todas ellas.

El indicador más destacable es el que hace referencia a los accesos a recursos electrónicos. Las bases de datos han experimentado un incremento del 58,55 % en el número de consultas y las revistas electrónicas un 299,52 %, sin duda, el servicio más demandado por los investigadores y docentes. Los libros electrónicos también han crecido de forma importante, con un incremento del 37,52 % con respecto a 2004.

- 3) 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 ha iniciado 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...

Tabla de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios prestados 2005

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	696	
		Sin respuesta	33	4,74 %
		Atendidas	663	95,26 %
		-1 semana	658	99,24 %
		+1 semana	5	0,75 %
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	980.861	
		Bases de datos	122.922	
		Revistas electrónicas	92.461	
		E-Libros	2.276	
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	6.599	
		Servidos	6.246	94,65 %
		-1 semana	5.790	92,7 %
		+1 semana	456	7,3 %
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	416	
		- 20 días	416	100 %
		+ 20 días	0	0 %
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	857	
		-2 días	857	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 69	Asistentes 3.137	
		Visitas guiadas 240	Asistentes 3.061	

Tabla de evolución 2004-2005

Indicadores asociados	Valores						Cumplimiento		Evolución 2005	
Número de usuarios atendidos personalmente	s/d						-			
Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Año	2004		2005		2004	2005			
	Recibidas	599		696				16,19 %		
	Sin respuesta	61		33		10,18 %	4,74 %	-45,9 %		
	Atendidas	538		663		89,82 %	95,26 %	23,24 %		
	-1 semana	512		658		95,17 %	99,24 %	28,51 %		
+1 semana	26		5		4,83 %	0,75 %	-80,77 %			
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						
	Catálogo de Biblioteca	1.111.345		980.861				-11,74 %		
	Bases de datos	77.528		122.922				58,55 %		
	Revistas electrónicas	23.143		92.461				299,52 %		
	E-Libros	1.655		2.276				37,52 %		
Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Año	2004		2005		2004	2005			
	Solicitados	6.550		6.599				0,75 %		
	Servidos	5.909		6.246		90,2 %	94,65 %	5,7 %		
	-1 semana	5.393		5.790		91,3 %	92,7 %	7,36 %		
	+1 semana	516		456		8,7 %	7,3 %	-11,63 %		
Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta	Año	2004		2005		2004	2005			
	Respuestas	352		416				18,18 %		
	- 20 días	345		416		98,01 %	100 %	20,58 %		
	+ 20 días	7		0		1,99 %	0 %	0 %		
Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Año	2004		2005		2004	2005			
	Expedidos	1.160		857				-26,12 %		
	-2 días	1.160		857		100 %	100 %	100 %		
	+2 días	0		0		0 %	0 %	0 %		
Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Año	2004	2005		2004	2005			Cursos/ Visitas Guiadas	Asis.
	Cursos	51	69	Asistentes	3.100	3.137			35,29 %	1,19 %
	Visitas guiadas	262	240	Asistentes	2.849	3.061			-8,40 %	7,44 %