



Biblioteca Universitaria

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

AÑO 2007

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 cuarta revisión, se analiza el grado de cumplimiento correspondiente al año 2007 de la carta de servicios, a partir de los indicadores que en ella se señalan. Como novedades más importantes se destacan 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 2007

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 621 consultas, sugerencias o quejas, de las que 270 han sido recibidas en papel y 351 a través de medios electrónicos (correo electrónico y buzón de la biblioteca fundamentalmente).

ii) Cumplimiento: El grado de cumplimiento es prácticamente 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 612 desideratas de usuarios alumnos en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 489 y se han rechazado 121. 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 471 desideratas y 18 en más de una semana. Únicamente han quedado sin respuesta dos peticiones.

ii) Cumplimiento: El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 79,90 % de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 96,32 % se han tramitado en menos de una semana y el 3,68 % en más de una semana. Se han dejado de tramitar el 0,33 % (sólo 2 solicitudes) 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: 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: A lo largo del año 2007 han ingresado en las diferentes Bibliotecas de la UCLM 40.512 documentos por diferentes vías: compra, donación y canje. El total de documentos catalogados ha sido de 45.055, 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 3.479 reclamaciones de préstamos sobre un total de 173.532 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 2007 se han efectuado 656.599 consultas al catálogo de la Biblioteca; 95.398 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 183.031 sesiones a revistas electrónicas y 1.885 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 importante en 2007 como consecuencia de la puesta a disposición e los usuarios de más fondos en libre acceso. Los accesos a bases de datos han crecido un 19,12% y las sesiones de acceso a revistas electrónicas se han incrementado en un 26,03%. En cuanto a los libros electrónicos se ha producido un descenso importante, pasando de 2.530 a 1.885 sesiones en 2007.

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 2007 el número de ordenadores de uso público puestos a disposición de los usuarios de las Bibliotecas fue de 257, de los cuales 70 equipos son ordenadores portátiles para préstamo en sala.

- ii) **Cumplimiento:** Este compromiso aparece como novedad en 2007 en la carta de servicios, por lo que es necesario tener los datos de evolución en los próximos años para conocer el grado de cumplimiento asociado al indicador.

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 2007 el número de préstamos de ordenadores portátiles para préstamo en sala fue de 9.575 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 4.985 préstamos.

- ii) **Cumplimiento:** Este compromiso aparece como novedad en 2007 en la carta de servicios, por lo que es necesario tener los datos de evolución en los próximos años para conocer el grado de cumplimiento asociado al indicador.

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 2007 se realizaron 7.360 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 6.753. De éstas, 6.369 se realizaron en menos de una semana y 384 en más de una semana.

- ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 91,75 % de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 94,31 % y en más de una semana el 5,69 %. 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 621 sugerencias o consultas, de las que 270 han sido recibidas en papel y 351 por correo electrónico. El 99,84 % 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 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.

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 1.381 carnés de usuarios externos en 2007.

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

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 91 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 3.914 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 286 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 3.758 personas.
- ii) **Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han incrementado un 17,45% el número de asistentes a las acciones formativas y se han aumentado el 25,60% el número asistentes en las visitas guiadas. Todo ello realizando el mismo número de acciones formativas que en 2006 y con menor número de 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) 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 cuarto año consecutivo, los tiempos de respuesta en el indicador del número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (en el año 2007 fue de un 5,69%, una cifra sin lugar a dudas excelente). 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; de igual modo se han expedido todos los carnés (1.381) de usuarios externos en menos de dos días. Las solicitudes de compra gestionadas en menos de una semana es otro indicador importante que ofrece unas tasas de cumplimiento del 96,32%.

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 26,03%. Sin duda, es uno de los servicios con más demanda por los investigadores y docentes. Los accesos a bases de datos también han crecido de forma sostenida, con un incremento del 19,12% con respecto a 2006. Por el contrario, hay que señalar el descenso del número de consultas al catálogo automatizado casi un 55% y al número de accesos a libros electrónicos, lo que obliga a la Biblioteca a incidir en las causas de estos descensos.

Un aspecto a destacar es, sin duda, el aumento del número de asistentes a las actividades de formación realizadas. En el año 2007, 7.672 asistentes han participado de algunos de los 91 cursos de formación realizados y de las 286 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. 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. Igualmente, 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.

- 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 2007

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 sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalmente	Recibidas	621	
		Sin respuesta	0	100%
		Atendidas	621	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	612	
		Sin respuesta	2	0,33%
		Aceptadas	489	79,90%
		-1 semana	471	96,32%
		+1 semana	18	3,68%
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	40.512	100%
		Documentos catalogados	45.055	111,21%
		Préstamos a domicilio	173.532	
		Reclamaciones	3.479	2,00%
Ofrecer accesibilidad a	Número de accesos a catálogos y	Catálogo de Biblioteca	656.599	

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.	recursos electrónicos	Bases de datos	95.398		
		Revistas electrónicas	183.031		
		E-Libros	1.885		
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	187		
		Ordenadores portátiles	70		
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	9.575		
		Otros recursos	4.985		
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	7.360		
		Servidos	6.753	91,75%	
		-1 semana	6.369	94,31%	
		+1 semana	384	5,69%	
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	621		
		- 20 días	620	99,84%	
		+ 20 días	1	0,16%	
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	1.381		
		-2 días	1.381	100%	
		+2 días	0	100%	
Ofrecer cursos de formación a usuarios.	Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Cursos	91	Asistentes	3.914
		Visitas guiadas	286	Asistentes	3.758

Tabla de evolución 2004-2007

Indicadores asociados	Valores					Cumplimiento				Evolución 2007
	Año	2007				2007				
Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas personalmente	Recibidas	621								
	Sin respuesta	0				100%				
	Atendidas	621				100%				
Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Año	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
	Recibidas	599	696	703	612					-14,87%
	Sin respuesta	61	33	1	2	10,18%	4,74%	0,14%	0,33%	57,58%
	Aceptadas	538	663	674	489	89,82%	95,26%	95,87%	79,90%	-19,99%
	-1 semana	512	658	513	471	95,17%	99,24%	76,11%	96,32%	20,98%
	+1 semana	26	5	161	18	4,83%	0,75%	23,89%	3,68%	-549,19%
Porcentaje de documentos catalogados y puestos a disposición del usuario en relación a los adquiridos y número de reclamaciones de documentos no devueltos	Año	2007				2007				
	Documentos adquiridos	40.512								
	Documentos catalogados	45.055				111,21%				
	Préstamos a domicilio	173.532								
	Reclamaciones	3.479				2%				
Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos	Año	2004	2005	2006	2007					
	Catálogo de Biblioteca	1.111.345	980.861	1.013.004	656.599				-54,28%	
	Bases de datos	77.528	122.922	77.155	95.398				19,12%	
	Revistas electrónicas	23.143	92.461	135.385	183.031				26,03%	
	E-Libros	1.655	2.276	2.530	1.885				-34,22%	
Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Año	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
	Solicitados	6.550	6.599	6.810	7.360					7,47%
	Servidos	5.909	6.246	6.181	6.753	90,2%	94,65%	90,76%	91,75%	1,08%
	-1 semana	5.393	5.790	5.917	6.369	91,3%	92,7%	95,73%	94,31%	-1,50%
	+1 semana	516	456	264	384	8,7%	7,3%	4,27%	5,69%	24,96%
Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta	Año	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
	Respuestas	352	416	989	621					-59,26%
	- 20 días	345	416	986	620	98,01%	100%	99,70%	99,84%	0,14%
	+ 20 días	7	0	3	1	1,99%	0%	0,30%	0,16%	-87,5%

Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Año	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	
	Expedidos	1.160	857	1.153	1.381					16,51%
	-2 días	1.160	857	1.153	1.381	100%	100%	100%	100%	100%
	+2 días	0	0	0	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	2007	2004	2005	2006	2007	Asistentes
						Asistentes				
	Cursos	51	69	91	91	3.100	3.137	3.231	3.914	17,45%
	Visitas guiadas	262	240	321	286	2.849	3.061	2.796	3.758	25,60%