



Biblioteca Universitaria

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

AÑO 2008

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 quinta revisión, se analiza el grado de cumplimiento correspondiente al año 2008 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 2008

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 617 consultas, sugerencias o quejas, de las que 212 han sido recibidas en papel y 405 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 en menos de 20 días.

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 857 desideratas de usuarios en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 735 y se han rechazado 118. 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 679 desideratas y 56 en más de una semana. Únicamente han quedado sin respuesta cuatro peticiones.

ii) Cumplimiento: El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 86,16 % de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 92,38 % se han tramitado en menos de una semana y el 7,62 % en más de una semana. Se han dejado de tramitar el 0,46 % (sólo 4 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 2008 han ingresado en las diferentes Bibliotecas de la UCLM 51.576 documentos por diferentes vías: compra, donación y canje. El total de documentos catalogados ha sido de 56.175, 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 2.616 reclamaciones de préstamos sobre un total de 196.393 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 2008 se han efectuado 628.300 consultas al catálogo de la Biblioteca; 101.653 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 222.589 descargas de artículos de revistas electrónicas y 4.018 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 2008 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 6,15% y las descargas de artículos de revistas electrónicas se han incrementado en un 17,78%. En cuanto a los libros electrónicos se ha producido un incremento importante, pasando de 1.885 a 4.018 sesiones en 2008, un 53,09 % más.

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 2008 el número de ordenadores de uso público puestos a disposición de los usuarios de las Bibliotecas fue de 213, de los cuales 68 equipos son ordenadores portátiles para préstamo en sala.

- ii) **Cumplimiento:** En 2008 se han incrementado 26 ordenadores fijos en las diferentes bibliotecas de la Universidad, lo que supone un 12,21 %. El número de ordenadores portátiles ha pasado de 70 a 68.

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 2008 el número de préstamos de ordenadores portátiles para préstamo en sala fue de 42.214 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 1.849 préstamos.

ii) **Cumplimiento:** El número de préstamos de ordenadores portátiles ha pasado de 9.575 préstamos realizados en 2007 a 42.214 realizados en 2008. Se produce un incremento muy significativo del 77,32 %. Sin embargo, el préstamo de otros recursos ha disminuido, pasando de 4.985 préstamos efectuados en 2007 a 1.849 préstamos en 2008.

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 2008 se realizaron 6.970 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 6.396. De éstas, 6.079 se realizaron en menos de una semana y 317 en más de una semana.

ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 91,76 % de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 95,04 % y en más de una semana el 4,96 %. 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 617 sugerencias o consultas, de las que 212 han sido recibidas en papel y 405 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 1.446 carnés de usuarios externos en 2008.

ii) **Cumplimiento:** 1.440 se han hecho en un plazo de menos de dos días y 6 se han expedido en más de dos. El grado de cumplimiento de este compromiso es casi 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 108 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 3.731 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 373 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 3.957 personas.
- ii) **Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han incrementado el número de visitas guiadas y cursos ofertados, si bien, ha descendido el número de asistentes a las acciones formativas, no así 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) 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 quinto año consecutivo, los tiempos de respuesta en el indicador del número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (en el año 2008 ha sido de un 4,96%, 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, excepto una; de igual modo se han expedido casi todos los carnés (1.446) de usuarios externos en menos de dos días, excepto seis. Las solicitudes de compra gestionadas en menos de una semana es otro indicador importante que ofrece unas tasas de cumplimiento del 92,38%.

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 17,78%. 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 6,15% con respecto a 2007. Igualmente, hay que señalar el incremento del número de descargas de libros electrónicos, un 53,09 %, lo que supone un cambio en la tendencia del uso de estos recursos.

Un aspecto a resaltar es, sin duda, el aumento del número de asistentes a las actividades de formación realizadas. En el año 2008, 6.301 asistentes han participado de algunos de los 93 cursos de formación realizados y de las 285 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. En 2008, se diseñó la nueva página Web de la Biblioteca, con excelente acogida por los usuarios.

- 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 2008

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	617	
		Sin respuesta	0	100 %
		Atendidas	617	99,84%
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	853	
		Sin respuesta	4	0,46%
		Aceptadas	735	86,16%
		-1 semana	679	92,38%
		+1 semana	56	7,62%
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	51.576	100%
		Documentos catalogados	56.175	108,92%
		Préstamos a domicilio	196.393	100%
		Reclamaciones	2.616	1,33%
Ofrecer accesibilidad a	Número de accesos a catálogos y	Catálogo de Biblioteca	628.300	-4,50%

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	101.653	6,15%		
		Revistas electrónicas	222.589	17,78%		
		E-Libros	4.018	53,09%		
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	213	12,21 %		
		Ordenadores portátiles	68	-2,94 %		
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	42.214	77,32 %		
		Otros recursos	1.849	-164,74 %		
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	6.970			
		Servidos	6.396	91,76%		
		-1 semana	6.079	95,04%		
		+1 semana	317	4,96%		
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	436			
		- 20 días	435	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	1.446			
		-2 días	1.440	99,58%		
		+2 días	6	0,42%		
Ofrecer cursos de formación a usuarios.	Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Cursos	108	Asistentes	3.731	100%
		Visitas guiadas	373	Asistentes	3.957	100%

Tabla de evolución 2004-2008

Indicadores asociados	Valores					Cumplimento					Evolución 2008	
	Año	2007	2008	2007	2008							
Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas de forma personalizada	Recibidas	621	617								-0,65 %	
	Sin respuesta	0	0			100%		100%			100 %	
	Atendidas	621	617			100%		99,84%			-0,65 %	
Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Año	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008	
	Recibidas	599	696	703	612	853						28,25%
	Sin respuesta	61	33	1	2	4	10,18%	4,74%	0,14%	0,33%	0,46%	50%
	Aceptadas	538	663	674	489	735	89,82%	95,26%	95,87%	79,90%	86,16%	33,47%
	-1 semana	512	658	513	471	679	95,17%	99,24%	76,11%	96,32%	92,38%	30,63%
	+1 semana	26	5	161	18	56	4,83%	0,75%	23,89%	3,68%	7,62%	67,86%
Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles	Año	2007	2008	2008								
	Ordenadores fijos	187	213									12,21 %
	Ordenadores portátiles	70	68									-2,94 %
Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje	Año	2007	2008	2008								
	Ordenadores portátiles	9.575	42.214									77,32 %
	Otros recursos	4.895	1.849									-164,74 %
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	2008	2008								
	Documentos adquiridos	40.512	51.576									21,45%
	Documentos catalogados	45.055	56.175									19,79 %
	Préstamos a domicilio	173.532	196.393									11,64 %
	Reclamaciones	3.479	2.616									-32,99 %
Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos	Año	2004	2005	2006	2007	2008						
	Catálogo de Biblioteca	1.111.345	980.861	1.013.004	656.599	628.300						-4,50%
	Bases de datos	77.528	122.922	77.155	95.398	101.653						6,15%
	Revistas electrónicas	23.143	92.461	135.385	183.031	222.589						17,78%
	E-Libros	1.655	2.276	2.530	1.885	4.018						53,09%

Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Año	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008		
	Solicitados	6.550	6.599	6.810	7.360	6.970							-5,59%
	Servidos	5.909	6.246	6.181	6.753	6.396	90,2%	94,65%	90,76%	91,75%	91,76%		0,01%
	-1 semana	5.393	5.790	5.917	6.369	6.079	91,3%	92,7%	95,73%	94,31%	95,04%		0,76%
	+1 semana	516	456	264	384	317	8,7%	7,3%	4,27%	5,69%	4,96%		-14,71%
Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta	Año	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008		
	Respuestas	352	416	989	621	617							-0,65%
	- 20 días	345	416	986	620	616	98,01%	100%	99,70%	99,84%	99,84%		-0,65%
	+ 20 días	7	0	3	1	1	1,99%	0%	0,30%	0,16%	0,16%		100%
Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Año	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008		
	Expedidos	1.160	857	1.153	1.381	1.446							4,49%
	-2 días	1.160	857	1.153	1.381	1.440	100%	100%	100%	100%	99,58%		-0,42%
	+2 días	0	0	0	0	6	0%	0%	0%	0%	0,42%		0,42%
Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Año	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008	Asistentes	
							Asistentes						
	Cursos	51	69	91	91	108	3.100	3.137	3.231	3.914	3.731		-4,90%
Visitas guiadas	262	240	321	286	373	2.849	3.061	2.796	3.758	3.957		5,03%	