



Biblioteca Universitaria

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

AÑO 2010

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 2010 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 2010

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 899 consultas, sugerencias o quejas, lo que representa una disminución del 1,86% con respecto a 2009. 405 han sido recibidas en papel y 494 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 1.351 solicitudes de compra de usuarios en las diferentes Bibliotecas de la UCLM. Se han atendido 1.139 y se han rechazado 212. 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 1.071 solicitudes de compra y 68 en más de una semana. Se han tramitado todas las peticiones aceptadas.
 - ii) Cumplimiento:** El grado de cumplimiento es altamente satisfactorio puesto que el 84,31% de las solicitudes han sido atendidas. De éstas, el 94,03% se han tramitado en menos de una semana y el 5,97% en más de una semana. Se han tramitado el 100% de todas las peticiones que han sido aceptadas por las diferentes Bibliotecas. Se mejoran anualmente los porcentajes de tramitaciones en menos de una semana, ya que en el año 2006 esta cifra se situó en el 76,11%.

- 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 2010 ingresaron en las diferentes Bibliotecas de la UCLM 48.542 documentos por diversas vías: compra, donación y canje. El total de

documentos catalogados ha sido de 52.682, 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 4.088 reclamaciones de préstamos sobre un total de 242.829 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 2010 se han efectuado 602.646 consultas al catálogo de la Biblioteca; 128.444 sesiones a las diferentes bases de datos suscritas por la Biblioteca; 299.088 descargas de artículos de revistas electrónicas y 13.994 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 2010 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 13,42% y las descargas de artículos de revistas electrónicas se han incrementado en un 6,85%. En cuanto a los libros electrónicos es donde se ha producido un descenso más importante. Esta circunstancia se debe a que en 2009 se compró la colección completa de LNCS de Springer, lo que conllevó un incremento de descargas significativo en ese año.

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 2010 el número de ordenadores de uso público puestos a disposición de los usuarios de las Bibliotecas fue de 947, de los cuales 611 equipos son ordenadores portátiles para préstamo.

ii) **Cumplimiento:** En 2010 se han incrementado 37 ordenadores fijos en las diferentes bibliotecas de la Universidad, lo que supone un 12,37% más. El número de ordenadores portátiles ha pasado de 555 a 611, lo que supone un incremento del 10,09%, 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 2010 el número de préstamos de ordenadores portátiles fue de 26.542 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 12.093 préstamos.
- ii) **Cumplimiento:** Se ha incrementado el número de préstamos de ordenadores portátiles en un 7,73% con respecto a 2009. Actualmente, las bibliotecas de la UCLM ofrecen 611 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 2010 se realizaron 7.197 solicitudes de préstamo intercampus. Fueron servidas a las Bibliotecas solicitantes 6.636. De éstas, 5.780 se realizaron en menos de una semana y 296 en más de una semana.
- ii) **Cumplimiento:** Altamente positivo se puede considerar el grado de cumplimiento de este compromiso. El 92,21% de las solicitudes fueron servidas satisfactoriamente, siendo gestionadas en menos de una semana el 95,13% y en más de una semana el 4,87 %. 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 899 sugerencias o consultas, de las que 405 han sido recibidas en papel y 494 por correo electrónico. El 99,56% de las consultas atendidas se han realizado en un plazo inferior a veinte días. Todas han sido contestadas en menos de 20 días, excepto cuatro 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 1.665 carnés de usuarios externos en 2010.
- ii) **Cumplimiento:** Todos 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 219 acciones formativas, en sus diferentes modalidades (charlas de iniciación, presentaciones, cursos, etc.) con una asistencia total de 6.176 usuarios. Al mismo tiempo, se han llevado a cabo 237 visitas guiadas a las distintas Bibliotecas, asistiendo a ellas 5.068 personas.
- ii) **Cumplimiento:** El seguimiento de este indicador ofrece un grado de cumplimiento altamente satisfactorio. Se han incrementado el número de cursos ofertados y han aumentado el número de asistentes tanto a las acciones formativas (25,27%) como a las visitas guiadas (0,88%).

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 séptimo año consecutivo, los tiempos de respuesta en el indicador del número de préstamos intercampus gestionados en más de una semana (en el año 2010 ha sido de un 4,87%, 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 cuatro; de igual modo se han expedido todos los carnés (1.665) 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 94,03%.

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 ha producido un incremento del 6,85% (más de 299.000 descargas de artículos) en el caso de revistas electrónicas y un 13,42% en bases de datos. Sin duda, es uno de los servicios con más demanda por los investigadores y docentes. Igualmente, hay que señalar el descenso del número de descargas de libros electrónicos tras la compra en 2009 de la colección LNCS de Springer.

Un aspecto a resaltar es, sin duda, el aumento del número de asistentes a las actividades de formación realizadas. En el año 2010, 11.244 asistentes han participado en algunos de los 219 cursos de formación realizados y de las 237 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 a domicilio, 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. En 2009, se han potenciado los servicios de comunicación con el usuario, utilizando la mensajería móvil para tal fin; se han realizado diversas exposiciones temáticas en las bibliotecas y se han incrementado los espacios y puestos de lectura en las Bibliotecas de los campus. Y, por último, en 2010 se han iniciado proyectos de formación en línea para potenciar el uso de los servicios que la Biblioteca ofrece a los alumnos, se está trabajando en la puesta en marcha del Repositorio Institucional y se siguen estableciendo contactos con las empresas para potenciar y mejorar, tanto el acceso a los recursos electrónicos, como la nueva contratación de revistas electrónicas y bases de datos en línea para dotar a las nuevas titulaciones de recursos necesarios.

- 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 2010

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	899	-1,86%		
		Sin respuesta	0	0%		
		Atendidas	899	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	1.351	10,20%		
		Sin respuesta	0	0%		
		Aceptadas	1.139	84,31%		
		-1 semana	1.071	94,03%		
		+1 semana	68	5,97%		
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	48.542	-7,60%		
		Documentos catalogados	52.682	-27,03%		
		Préstamos a domicilio	242.829	8,70%		
		Reclamaciones	4.088	6,96%		
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	602.646	-1,00%		
		Bases de datos	128.444	13,42%		
		Revistas electrónicas	299.088	6,85%		
		E-Libros	13.994	-66,10%		
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	336	12,37%		
		Ordenadores portátiles	611	10,09%		
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	26.542	7,73%		
		Otros recursos	12.093	26,30%		
Tramitar Préstamos intercampus en menos de una semana.	Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Solicitados	7.197	13,39%		
		Servidos	6.636	92,21%		
		-1 semana	5.780	87,10%		
		+1 semana	296	4,46%		
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	899	-1,86%		
		- 20 días	895	99,56%		
		+ 20 días	4	0,44%		
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	1.665	15,15%		
		-2 días	1.665	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	219	Asistentes	6.176	25,27%
		Visitas guiadas	237		5.068	0,88%

Tabla de evolución 2005-2010

Indicadores asociados	Valores						Cumplimiento				Evolución 2009	
	Año	2007	2008	2009	2010	2008	2009	2010				
Número de sugerencias, consultas y reclamaciones atendidas de forma personalizada	Recibidas	621	617	916	899	-0,64%	48,46%	-1,86%				
	Sin respuesta	0	0	0	0	0%	0%	0%				
	Atendidas	621	617	916	899	-0,64%	48,46%	-1,86%				
Número de desideratas gestionadas en menos de una semana	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010
	Recibidas	696	703	612	853	1.226	1.351	1,01%	-12,94%	39,38%	43,73%	10,20%
	Sin respuesta	33	1	2	4	0	0	0,14%	0,33%	0,47%	0%	0%
	Aceptadas	663	674	489	735	1.028	1.139	95,87%	79,90%	86,17%	83,85%	84,31%
	-1 semana	658	513	471	679	942	1.071	76,11%	96,32%	92,38%	91,63%	94,03%
	+1 semana	5	161	18	56	86	68	23,89%	3,68%	7,62%	8,37%	5,97%
Número de ordenadores disponibles para acceso al catálogo, recursos electrónicos, Internet y ofimática, incluidos ordenadores portátiles	Año	2007	2008	2009	2010	2008	2009	2010				
	Ordenadores fijos	187	213	299	336	13,90%	40,38%	12,37%				
	Ordenadores portátiles	70	68	555	611	-2,86%	716,18%	10,09%				
Número de préstamos de ordenadores portátiles y otros recursos no bibliográficos de apoyo a la docencia y el aprendizaje	Año	2007	2008	2009	2010	2008	2009	2010				
	Ordenadores portátiles	9.575	42.214	24.637	26.542	340,88%	-41,64%	7,73%				
	Otros recursos	4.895	1.849	9.575	12.093	-62,23%	417,85%	26,30%				
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	2009	2010	2008	2009	2010				
	Documentos adquiridos	40.512	51.576	52.532	48.542	27,31%	1,85%	-7,60%				
	Documentos catalogados	45.055	56.175	72.197	52.682	24,68%	28,52%	-27,03%				
	Préstamos a domicilio	173.532	196.393	223.393	242.829	13,17%	13,75%	8,70%				
	Reclamaciones	3.479	2.616	3.822	4.088	-24,81%	46,10%	6,96%				

Número de accesos a catálogos y recursos electrónicos	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010		
	Catálogo de Biblioteca	980.861	1.013.004	656.599	628.300	608.732	602.646	3,28%	-35,18%	-4,31%	-3,11%	-1,00%		
	Bases de datos	122.922	77.155	95.398	101.653	113.248	128.444	-37,23%	23,64%	6,56%	11,41%	13,42%		
	Revistas electrónicas	92.461	135.385	183.031	222.589	279.921	299.088	46,42%	35,19%	21,61%	25,76%	6,85%		
	E-Libros	2.276	2.530	1.885	4.018	41.280	13.994	11,16%	-25,49%	113,16%	927,38%	-66,10%		
Número de préstamos intercampus gestionados y tiempo empleado	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010		
	Solicitados	6.599	6.810	7.360	6.970	6.347	7.197	3,20%	8,08%	-5,30%	-8,94%	13,39%		
	Servidos	6.246	6.181	6.753	6.396	5.849	6.636	90,76%	91,75%	91,76%	92,15%	92,21%		
	-1 semana	5.790	5.917	6.369	6.079	5.532	5.780	95,73%	94,31%	95,04%	94,58%	87,10%		
	+1 semana	456	264	384	317	284	296	4,27%	5,69%	4,96%	4,86%	4,46%		
Número de respuestas a felicitaciones, iniciativas, quejas o sugerencias y tiempo de respuesta	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010		
	Respuestas	416	989	621	617	916	899	137,74%	-37,21%	-0,64%	48,46%	-1,86%		
	- 20 días	416	986	620	616	911	895	99,70%	99,84%	99,84%	99,45%	99,56%		
	+ 20 días	0	3	1	1	5	4	0,30%	0,16%	0,16%	0,55%	0,44%		
Número de carnés de usuarios externos expedidos en el plazo de 2 días máximo	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010		
	Expedidos	857	1.153	1.381	1.446	1.446	1.665	34,54%	19,77%	4,71%	0%	15,15%		
	-2 días	857	1.153	1.381	1.440	1.446	1.665	100%	100%	99,59%	100%	100%		
	+2 días	0	0	0	6	0	0	0%	0%	0,41%	0%	0%		
Número de cursos de formación de usuarios realizados y número de asistentes a los mismos	Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Asistentes						
	Cursos	69	91	91	108	122	219	3.137	3.231	3.914	3.731	4.930	6.176	25,27%
	Visitas guiadas	240	321	286	373	232	237	3.061	2.796	3.758	3.957	5.024	5.068	0,88%