



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

HOJA 1.

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	RESULTADOS 2009
Proporcionar información inmediata sobre las condiciones del acceso, la consulta de los fondos y los servicios que ofrece la biblioteca municipal.	valoración media de la información recibida de las personas de la biblioteca		8,19
Ofrecer el carnet a los recién nacidos del municipio desde el momento de su empadronamiento	% de recién nacidos con carnet		99,10%
Disponibilidad de publicaciones periódicas en el momento de apertura del servicio	porcentaje de días en los que disponemos del 90% de las publicaciones diarias al abrir	90% de publicaciones disponibles cada día	100%
Tramitaciones de solicitudes de depósito	porcentaje de ocasiones en las que se tramita un depósito en menos de 30 minutos	30 minutos para cada solicitud	100%
Nº nuevos materiales incorporados a la colección	incorporación de nuevos materiales a la colección y que supongan un 5% de incremento respecto al fondo del año anterior	5% de incremento	7,3
Oferta de actividades de animación	nº de actividades ofertadas	40 actividades	174
Respuesta a quejas y sugerencias	nº de quejas y sugerencias contestadas en plazo	20 días de plazo para cada una	100%
Actualidad de la web de la biblioteca	media de visitas mensuales		2673
	valoración media de la página web		6,96
Tramitación préstamos interbibliotecarios	% de préstamos tramitados en 15 días	15 días para cada préstamo	91%
Tramitación de desideratas	% de desideratas tramitadas en 20 días	20 días para cada desiderata	65%
Adecuación de los fondos a los intereses de la población	valoración media de los fondos		7,16
	Ofrecer visitas guiadas para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la Biblioteca	nº de visitas organizadas	21
	nº de asistentes		265
Informar de las actividades organizadas	valoración media de la difusión de las actividades		6,64
Hacer llegar préstamos al domicilio	% de préstamos realizados a domicilio		5
Facilitar las visitas informativas al profesorado	nº de encuentros personalizados con el profesorado		10
Elaborar el boletín de novedades	nº de boletines de novedades editados	12	12
Formar al personal	nº de horas de formación del personal		233,5