



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL 2010

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	RESULTADOS 2010
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	8,2	<b>8,21</b>
Ofrecer el carnet a los recién nacidos del municipio desde el momento de su empadronamiento	% de recién nacidos con carnet	100%	<b>99%</b>
Disponer de las publicaciones periódicas en el momento de apertura del servicio	porcentaje de días en los que disponemos del 90% de las publicaciones diarias al abrir	disponer el 100% de los días las publicaciones al abrir	<b>96%</b> de los días se dispone de las publicaciones diarias al abrir las instalaciones
Tramitar las solicitudes de depósito en menos de 30 minutos	porcentaje de ocasiones en las que se tramita un depósito en menos de 30 minutos	cumplir en el 100% de los casos el compromiso	se cumple en el <b>100%</b> de las solicitudes
Incorporar anualmente nuevos materiales a la colección	porcentaje de incremento respecto al fondo del año anterior	5% de incremento anual	<b>4,60%</b>
Ofrecer actividades de animación	suma de actividades ofertadas	40 actividades	<b>140</b>
Responder a las quejas y sugerencias en el plazo de 20 días	porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en plazo	100% de las quejas y sugerencias respondidas en plazo	<b>100%</b>
Disponer de una web con información actualizada en todo momento	media de visitas mensuales		<b>2.637</b>
	valoración media de la página web		<b>7,41</b>
Tramitar préstamos interbibliotecarios en 15 días	% de préstamos tramitados en plazo	100% de los préstamos interbibliotecarios tramitados en plazo	<b>98%</b> de préstamos interbibliotecarios tramitados en plazo
Tramitar solicitudes de adquisición de documentos (desideratas) en 20 días	% de desideratas tramitadas en plazo	100% de las desideratas tramitadas en plazo	<b>74%</b> de solicitudes tramitadas en plazo
Adecuar los fondos a los intereses de la población	valoración media de los fondos	7	<b>7,61</b>
Ofrecer visitas guiadas para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la Biblioteca	nº de visitas organizadas		<b>7</b>
	nº de asistentes		<b>105</b>
Informar de las actividades organizadas por la Biblioteca	valoración media de la difusión de las actividades	6,6	<b>7,54</b>
Hacer llegar préstamos al domicilio de las personas que no puedan desplazarse hasta la Biblioteca	% de préstamos realizados a domicilio respecto a los solicitados	100%	<b>100% (3 préstamos)</b>
Facilitar las visitas informativas al profesorado	nº de encuentros personalizados con el profesorado		<b>16</b>

Elaborar el boletín de novedades	nº de boletines de novedades editados	12	<b>12</b>
Formar al personal	% horas de formación del personal de la jornada laboral anual	2%	<b>6,67%</b>