



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA  
ERMUA HIRIKO UDALA

## CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

HOJA 1.

COMPROMISOS	INDICADORES	OBJETIVO	RESULTADOS 2008
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		<b>8,19</b>
Ofrecer el carnet a los recién nacidos del municipio desde el momento de su empadronamiento	% de recién nacidos con carnet		<b>35,66%</b>
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	<b>100%</b>
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	<b>99,25%</b>
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	<b>7,80%</b>
Oferta de actividades de animación	nº de actividades ofertadas	40 actividades	<b>87</b>
Respuesta a quejas y sugerencias	nº de quejas y sugerencias contestadas en plazo	20 días de plazo para cada una	<b>100%</b>
Actualidad de la web de la biblioteca	media de visitas mensuales		<b>2321</b>
	valoración media de la página web		<b>6,96</b>
Tramitación préstamos interbibliotecarios	% de préstamos tramitados en 15 días	15 días para cada préstamo	<b>89%</b>
Tramitación de desideratas	% de desideratas tramitadas en 20 días	20 días para cada desiderata	<b>67%</b>
Adecuación de los fondos a los intereses de la población	valoración media de los fondos		<b>7,16</b>
	Ofrecer visitas guiadas para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la Biblioteca	nº de visitas organizadas	<b>11</b>
	nº de asistentes		<b>162</b>
Informar de las actividades organizadas	valoración media de la difusión de las actividades		<b>6,64</b>
Hacer llegar préstamos al domicilio	% de préstamos realizados a domicilio		<b>0</b>
Facilitar las visitas informativas al profesorado	nº de encuentros personalizados con el profesorado		<b>9</b>
Elaborar el boletín de novedades	nº de boletines de novedades editados	12	<b>12</b>
Formar al personal	nº de horas de formación del personal		<b>137,5</b>