

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2009



Compromiso 1: Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| TIPO DE CARNÉ | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|---------------|--------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 7.510 | 0 | 7.510 |

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

| TIPO DE CARNÉ | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|---------------|--------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 1.442 | 0 | 1.442 |

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

| TIPO DE CARNÉ | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|---------------|--------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 1.591 | 0 | 1.591 |

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

| TIPO DE CARNÉ | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|---------------|--------------|----------------|--------------|
| TOTAL | 1.751 | 0 | 1.751 |

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**
Estándar: 90%

Total 2009

| TIPO DE CARNÉ | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|---------------|---------------|----------------|---------------|
| TOTAL | 12.294 | 0 | 12.294 |

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**

Compromiso 2: Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

| Información de referencia | | |
|---------------------------------------|-----|-----|
| TOTAL | 44 | 10% |
| Información bibliográfica | | |
| TOTAL | 54 | 12% |
| Localización e información sobre BCLM | | |
| TOTAL | 341 | 78% |

| Preguntas por Áreas | | | | | | | |
|---------------------|---------|----------|----------|--------|-------|------------|-----------|
| | General | Infantil | Préstamo | Acceso | Local | Hemeroteca | Mediateca |
| TOTAL | 43 | 35 | 138 | 124 | 23 | 10 | 66 |
| % | 9,9 | 7,8 | 30,0 | 26,5 | 4,7 | 6,0 | 15,2 |

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 78 (92'86%) | 6 (7'14%) | 0 | 84 |

Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 20'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
92'86%
Estándar: 95%

Periodo: **Abril-junio**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

| Información de referencia | | |
|---------------------------------------|-----|-----|
| TOTAL | 88 | 18% |
| Información bibliográfica | | |
| TOTAL | 106 | 22% |
| Localización e información sobre BCLM | | |
| TOTAL | 291 | 60% |

Preguntas por Áreas

| | General | Infantil | Préstamo | Acceso | Local | Hemeroteca | Mediateca |
|--------------|---------|----------|----------|--------|-------|------------|-----------|
| TOTAL | 50 | 90 | 128 | 166 | 10 | 20 | 21 |
| % | 10 | 19 | 26 | 35 | 2 | 4 | 4 |

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 94 (95'92%) | 4 (4'08%) | 0 | 98 |

Tiempo medio empleado por pregunta: 19 h 27'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
95'92%
Estándar: 95%

Periodo: Julio-septiembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

| Información de referencia | | |
|---------------------------------------|-----|-----|
| TOTAL | 61 | 14% |
| Información bibliográfica | | |
| TOTAL | 82 | 19% |
| Localización e información sobre BCLM | | |
| TOTAL | 288 | 67% |

| Preguntas por Áreas | | | | | | | |
|---------------------|---------|----------|----------|--------|-------|------------|-----------|
| | General | Infantil | Préstamo | Acceso | Local | Hemeroteca | Mediateca |
| TOTAL | 29 | 85 | 128 | 133 | 19 | 14 | 23 |
| % | 7 | 20 | 30 | 31 | 4 | 3 | 5 |

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 51 (80'95%) | 12 (19'04%) | 0 | 63 |

Tiempo medio empleado por pregunta: 42 h 27'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
80'95%
 Estándar: 95%

Periodo: Octubre-diciembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

| Información de referencia | | |
|---------------------------------------|-----|-----|
| TOTAL | 63 | 27% |
| Información bibliográfica | | |
| TOTAL | 48 | 21% |
| Localización e información sobre BCLM | | |
| TOTAL | 120 | 52% |

| Preguntas por Áreas | | | | | | | |
|---------------------|---------|----------|----------|--------|-------|------------|-----------|
| | General | Infantil | Préstamo | Acceso | Local | Hemeroteca | Mediateca |
| TOTAL | 51 | 120 | 94 | 92 | 12 | 12 | 32 |
| % | 12'3 | 29'1 | 22'8 | 22'3 | 2'9 | 2'9 | 7'7 |

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
 Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 130 (94'20%) | 8 (5'80%) | 0 | 138 |

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 42'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:
94'20%
 Estándar: 95%

Total 2009

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

| Información de referencia | | |
|---------------------------|-----|-----|
| TOTAL | 256 | 15% |
| Información bibliográfica | | |
| TOTAL | 290 | 17% |

| Localización e información sobre BCLM | | |
|---------------------------------------|------|-----|
| TOTAL | 1130 | 68% |

| Preguntas por Áreas | | | | | | | |
|---------------------|---------|----------|----------|--------|-------|------------|-----------|
| | General | Infantil | Préstamo | Acceso | Local | Hemeroteca | Mediateca |
| TOTAL | 189 | 356 | 561 | 622 | 64 | 148 | 181 |
| % | 8'9 | 16'8 | 26'4 | 20'3 | 3'0 | 7'0 | 8'5 |

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 353 (92'17%) | 30 (7'83%) | 0 | 383 |

Tiempo medio empleado por pregunta: 22h 36'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **92'18%**
Estándar: 95%

- **Resolución a las consultas con rigor y profesionalidad:**

| | Grado de satisfacción |
|---|-----------------------|
| Satisfacción con la información recibida. | 4'28 |

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'28**
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 3: Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.

Seguimiento: Trimestral

Periodo: Enero-marzo

| Tiempo de espera máximo | Tiempo de espera mínimo |
|-------------------------|-------------------------|
| 3'05" | 0 |

| Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios) | | | | |
|---|------|-------|-------|--------|
| 0<2' | 2<4' | 4'<6' | 6'<8' | 8'<10' |
| 73 | 12 | 0 | 0 | 0 |

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Abril-junio

| Tiempo de espera máximo | Tiempo de espera mínimo |
|-------------------------|-------------------------|
| 5' | 0 |

No se hizo el muestreo de las 17 h del viernes.

| Tiempos de espera (Muestra 100 usuarios) | | | | |
|--|------|-------|-------|--------|
| 0<2' | 2<4' | 4'<6' | 6'<8' | 8'<10' |
| 88 | 10 | 2 | 0 | 0 |

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

| Tiempo de espera máximo | Tiempo de espera mínimo |
|-------------------------|-------------------------|
| 1'5" | 0 |

| Tiempos de espera (Muestra 110 usuarios) | | | | |
|--|------|-------|-------|--------|
| 0<2' | 2<4' | 4'<6' | 6'<8' | 8'<10' |
| 110 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

| Tiempo de espera máximo | Tiempo de espera mínimo |
|-------------------------|-------------------------|
| 1' | 0 |

| Tiempos de espera (Muestra 95 usuarios) | | | | |
|---|------|-------|-------|--------|
| 0<2' | 2<4' | 4'<6' | 6'<8' | 8'<10' |
| 95 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Total: 2009

| Tiempos de espera máximos | Tiempos de espera mínimos |
|---------------------------|---------------------------|
| 3'05" | 0 |
| 5' | 0 |
| 1'5" | 0 |
| 1' | 0 |

| Tiempos de espera (Muestra 390 usuarios) | | | | |
|--|------|-------|-------|--------|
| 0<2' | 2<4' | 4'<6' | 6'<8' | 8'<10' |
| 366 | 22 | 2 | 0 | 0 |

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**
Estándar: 90%

Compromiso 4: Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

| Fondos adquiridos | Fondos totales | % Actualización |
|-------------------|----------------|-----------------|
| 12.659 | 175.123 | 7'23% |

Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: **7'23%**
Estándar: 5%

Compromiso 5: Seguimiento de las respuestas a las sugerencias para la adquisición de materiales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

| | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|--------------|----------|----------------|-------|
| TOTAL | 245 | 17 | 262 |

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **93'51%**
Estándar: 90%

Periodo: Abril-junio

| | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|--------------|----------|----------------|-------|
| TOTAL | 353 | 37 | 390 |

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **90'51%**
Estándar: 90%

Periodo: Julio-septiembre

| | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|--------------|----------|----------------|-------|
| TOTAL | 333 | 15 | 348 |

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **95'68%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

| | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|--------------|----------|----------------|-------|
| TOTAL | 385 | 12 | 397 |

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **96'97%**
Estándar: 90%

Total: 2009

| | En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|--------------|----------|----------------|-------|
| TOTAL | 1.316 | 81 | 1.397 |

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **94'20%**
Estándar: 90%

Compromiso 6: Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| Documentos puestos a disposición de los usuarios | | | |
|--|----------------|-------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No servidos | TOTAL |
| 309 | 4 | 9 | 322 |

| Motivos de la no disponibilidad | |
|---------------------------------|--------------|
| Documentos | |
| Perdidos | Descolocados |
| 9 (69'23%) | 4 (30'77%) |

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **95'96%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

| Documentos puestos a disposición de los usuarios | | | |
|--|----------------|-------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No servidos | TOTAL |
| 300 | 0 | 5 | 305 |

| Motivos de la no disponibilidad | |
|---------------------------------|--------------|
| Documentos | |
| Perdidos | Descolocados |
| 5 (100%) | 0 |

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **98'36%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

| Documentos puestos a disposición de los usuarios | | | |
|--|----------------|-------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No servidos | TOTAL |
| 349 | 0 | 5 | 354 |

| Motivos de la no disponibilidad | |
|---------------------------------|--------------|
| Documentos | |
| Perdidos | Descolocados |
| 5 (100%) | 0 |

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **98'58%**
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

| Documentos puestos a disposición de los usuarios | | | |
|--|----------------|-------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No servidos | TOTAL |
| 543 | 2 | 13 | 558 |

| Motivos de la no disponibilidad | |
|---------------------------------|--------------|
| Documentos | |
| Perdidos | Descolocados |
| 13 (86'66%) | 2 (13'34%) |

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **97'31%%**
Estándar: 90%

Total: 2009

| Documentos puestos a disposición de los usuarios | | | |
|--|----------------|-------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | No servidos | TOTAL |
| 1.501 | 6 | 32 | 1.539 |

| Motivos de la no disponibilidad | |
|---------------------------------|--------------|
| Documentos | |
| Perdidos | Descolocados |
| 32 (84'21%) | 6 (15'79%) |

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **97'53%**
Estándar: 90%

Compromiso 7: Información con una antelación mínima de 7 días, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la biblioteca

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| Cambios programados informados | |
|--------------------------------|----------------|
| En plazo | Fuera de plazo |
| 4 (100%) | 0 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

| Cambios programados informados | |
|--------------------------------|----------------|
| En plazo | Fuera de plazo |
| 6 (85'71%) | 1 (14'28%) |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **85'71%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

| Cambios programados informados | |
|--------------------------------|----------------|
| En plazo | Fuera de plazo |
| 4 (100%) | 0 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

| Cambios programados informados | |
|--------------------------------|----------------|
| En plazo | Fuera de plazo |
| 6 (100%) | 0 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 90%

Total: 2009

Cambios programados informados

| En plazo | Fuera de plazo |
|-------------|----------------|
| 20 (95'24%) | 1 (4'76%) |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **95'24%**
Estándar: 90%

Compromiso 8: Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| Quincena | Actualizaciones |
|----------|-----------------|
| 1ª | 5 |
| 2ª | 22 |
| 3ª | 30 |
| 4ª | 16 |
| 5ª | 41 |
| 6ª | 17 |

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

| Quincena | Actualizaciones |
|----------|-----------------|
| 7ª | 26 |
| 8ª | 12 |
| 9ª | 22 |
| 10ª | 13 |
| 11ª | 20 |
| 12ª | 25 |

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

| Quincena | Actualizaciones |
|----------|-----------------|
| 13ª | 16 |
| 14ª | 5 |
| 15ª | 5 |
| 16ª | 10 |
| 17ª | 7 |
| 18ª | 18 |
| 19ª | 14 |
| 20ª | 15 |

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

| Quincena | Actualizaciones |
|----------|-----------------|
| 21ª | 22 |
| 22ª | 18 |
| 23ª | 36 |
| 24ª | 20 |
| 25ª | 42 |
| 26ª | 12 |

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Total: 2009

| Quincena | Actualizaciones |
|--------------------------------------|-----------------|
| 1 ^a | 5 |
| 2 ^a | 22 |
| 3 ^a | 30 |
| 4 ^a | 16 |
| 5 ^a | 41 |
| 6 ^a | 17 |
| 7 ^a | 26 |
| 8 ^a | 12 |
| 9 ^a | 22 |
| 10 ^a | 13 |
| 11 ^a | 20 |
| 12 ^a | 25 |
| 13 ^a | 16 |
| 14 ^a | 5 |
| 15 ^a | 5 |
| 16 ^a | 10 |
| 17 ^a | 7 |
| 18 ^a | 18 |
| 19 ^a | 14 |
| 20 ^a | 15 |
| 21 ^a | 22 |
| 22 ^a | 18 |
| 23 ^a | 36 |
| 24 ^a | 20 |
| 25 ^a | 42 |
| 26 ^a | 12 |
| TOTAL ANUAL | 489 |
| Actualizaciones por quincena: | 18'80 |

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**
Estándar: 90%

Compromiso 9: Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: Año 2009

| MESES | Actividades realizadas | Fecha de publicación del programa |
|------------|------------------------|--|
| Enero | 57 | 29 /12/2008 |
| Febrero | 114 | 19/01/2009 |
| Marzo | 111 | 2/03/2009 |
| Abril | 108 | 31/03/2009 |
| Mayo | 141 | 28/04/2009 |
| Junio | 91 | 29/05/2009 |
| Julio | 22 | Sólo se publica en la página web 29/6/2009 |
| Agosto | 9 | Sólo se publica en la página web 30/6/2009 |
| Septiembre | 100 | 24/08/2009 |
| Octubre | 166 | 30/09/2009 |
| Noviembre | 152 | 29/10/2009 |
| Diciembre | 24 | 26/11/2009 |

| Actividades 2009 | |
|-----------------------------------|--------------|
| Organizadas por la biblioteca: | 945 |
| No organizadas por la biblioteca: | 150 |
| TOTAL: | 1.095 |
| Asistentes: | 28.343 |

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**
 Estándar: 90%

Compromiso 10: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

| Solicitudes de uso de instalaciones | |
|--|-----------------------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo |
| 69 (90'79%) | 7 (9'21%) |

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **90'79%**
Estándar: 90%

Compromiso 11: Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

| Público objetivo | Actividades | Asistentes |
|------------------|-------------|--------------|
| Adulto | 469 | 705 |
| Infantil | 33 | 4.219 |
| TOTAL | 502 | 4.924 |

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**
Estándar: 1

Compromiso 12: Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| Respuesta a las solicitudes | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 77 | 2 | 79 |

| Motivos de la respuesta fuera de plazo |
|--|
| Cambio en el SIGB |
| 2 (100%) |

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **97'47 %**
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

| Respuesta a las solicitudes | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 123 | 1 | 124 |

| Motivos de la respuesta fuera de plazo |
|--|
| Coordinación interna |
| 1 (100%) |

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'19%**
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

| Respuesta a las solicitudes | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 130 | 0 | 130 |

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **100%**
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

| Respuesta a las solicitudes | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 148 | 25 | 173 |

Motivos de la respuesta fuera de plazo

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Coordinación interna | 25 (100%) |
|-----------------------------|-----------|

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **85'55%**
Estándar: 90%

Total: 2009

| Respuesta a las solicitudes | | |
|------------------------------------|-----------------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 478 | 28 | 506 |

| Motivos de la respuesta fuera de plazo | |
|---|-------------|
| Coordinación interna | 26 (92'86%) |
| Cambio en el SIGB | 2 (7'14%) |

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **94'47%**
Estándar: 90%

| Compromiso 13: Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet. | |
|---|-----------------------------|
| Seguimiento: Trimestral | Periodo: Enero-marzo |
| Número de puestos disponibles en el período: 49/50 Estándar: > ó = 25 | |
| Periodo: Abril-junio | |
| Número de puestos disponibles en el período: 48/50 Estándar: > ó = 25 | |
| Periodo: Julio-septiembre | |
| Número de puestos disponibles en el período: 49/50 Estándar: > ó = 25 | |
| Periodo: Octubre-diciembre | |
| Número de puestos disponibles en el período: 25/50 Estándar: > ó = 25 | |
| Los días 6 (mañana y tarde) y el 7 (mañana) de octubre hubo un curso en Mediateca y se ocuparon los 25 ordenadores de la misma. | |
| Total: 2009 | |
| Número mínimo de puestos disponibles en el período: 25/50 Media de puestos disponibles en el período: 42 Estándar: > ó = 25 | |

| Compromiso 14: Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos | |
|--|-----------------------------|
| Seguimiento: Trimestral | Periodo: Enero-marzo |
| Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: > ó = 1 | |
| Periodo: Abril-junio | |
| Número de equipos disponibles en el período: 3/3 Estándar: > ó = 1 | |
| Periodo: Julio-septiembre | |
| Número de equipos disponibles en el período: 3/3 Estándar: > ó = 1 | |
| Periodo: Octubre-diciembre | |
| Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: > ó = 1 | |
| Total: 2009 | |
| Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: > ó = 1 | |

Compromiso 15: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

| | Grado de satisfacción |
|---|------------------------------|
| Satisfacción con la forma de expresión del personal: | 4'37 |
| Satisfacción con el trato recibido: | 4'41 |
| Media: | 4'39 |

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'39**
Estándar: 4 sobre 5