








RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

COMPROMISOS		RESULTADOS		
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
Mejorar los canales de información, consiguiendo un nivel de satisfacción muy bueno en un alto porcentaje de encuestas.	75%	32% muy bueno 68% bueno		Nota media en "Información y Atención": 7,58 Nota media en la información prestada en mostradores: 8,9.
Responder a las consultas de información sencillas de forma inmediata y a las que requieran una búsqueda más detallada en un plazo máximo de 3 días	100%	100% sencillas 83,3% complejas		
A ofrecer un trato amable y cordial, consiguiendo un nivel de satisfacción muy bueno en un alto porcentaje de encuestas.	80%	54% muy bueno 39% bueno		Nota media en "Amabilidad y Corrección en el Trato": 8,13
A responder a quien lo solicite, en un plazo de 7 días, aquellas quejas que se presenten en el mostrador de la biblioteca de KMK.	100%	100%	---	De 45 quejas recibidas, solo 4 han solicitado respuesta.
A atender al público en la lengua oficial solicitada.	---	---	---	No se ha recibido ninguna queja al respecto Nota media en "Atención en las lenguas oficiales": 8,55
FONDOS Y PATRIMONIO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A actualizar los fondos, adquiriendo una gran cantidad de documentos al año.	7.000	8.321		
A difundir en el Blog de la biblioteca las adquisiciones patrimoniales más importantes.	2 publicaciones/año	6		
DESIDERATAS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A gestionar la totalidad de las desideratas presentadas y a adquirir aquellos documentos que coincidan con las líneas estratégicas de la biblioteca.	---	---	---	No se ha recibido ninguna queja respecto a la gestión de desideratas.
A comunicar, a quien lo solicite, en un plazo máximo de 2 semanas la decisión sobre la desiderata.	100%	---	---	De 270 desideratas recibidas, ninguna ha solicitado respuesta.
PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A tramitar la totalidad de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.	100%	100%		La mayoría de las solicitudes se tramitan de forma inmediata.
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A digitalizar los documentos que por su importancia, valor o antigüedad requieran su conservación y difusión.	250.000 imágenes/año	359.968		
A desarrollar y poner operativa en breve una base de datos con los nuevos documentos digitalizados (prensa antigua y revistas).	Finales 2007	1^{er} semestre 2007	---	
NUEVAS TECNOLOGÍAS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Graf.	Observaciones
A dar un servicio permanente de acceso gratuito a Internet y herramientas ofimáticas con un nº mínimo de 7 ordenadores fijos y 6 portátiles con acceso mediante Wi-Fi.	---	---	---	No se ha recibido ninguna queja respecto al servicio de acceso a Internet Nota media en "Instalaciones complementarias (WIFI, accesos a Internet, telelupa, etc.)": 7,22
A incrementar la dotación de ordenadores en 2 portátiles al año hasta 2009.	2 portátiles/año	2	