

CARTA DE SERVICIOS "BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2023
COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

| COMPROMISO | OBJETIVO | RESULTADO | FECHA ÚLTIMO RESULTADO | OBSERVACIONES | |
|---|------------------------|-----------|------------------------|--|------------|
| Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción | > 8 | 8,8 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | 100% | 100% | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| | > 8 | 7,7 | Diciembre 2023 | No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción. | |
| Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio y variado de libros, periódico y revistas; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción. | > 7 | 8,4 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | > 8 | 8,9 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción. | > 7,5 | 8,9 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la BFB. | 100% | 100% | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail). | < 2 | 0,29 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos y ofrecer al menos 2 cursos específicos al año. | >= 2 | 2 | Diciembre 2023 | Se cumple. | |
| Ofrecer como mínimo al año: una conferencia o charla literaria, una exposición y un concurso literario. | Conferencia y/o charla | 1 | 22 | Diciembre 2023 | Se cumple. |
| | Taller | 1 | 11 | Diciembre 2023 | Se cumple. |
| | Exposición | 1 | 2 | Diciembre 2023 | Se cumple. |
| | Concurso literario | 1 | 2 | Diciembre 2023 | Se cumple. |

CARTA DE SERVICIOS "BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2022
COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

| COMPROMISO | OBJETIVO | RESULTADO | FECHA ÚLTIMO RESULTADO | OBSERVACIONES | |
|---|------------------------|-----------|------------------------|----------------|------------|
| Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción | > 8 | 8,8 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | 100% | 100% | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| | > 8 | 8,1 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio y variado de libros, periódico y revistas; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción. | > 7 | 7,8 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | > 8 | 8,5 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción. | > 7,5 | 8,3 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la BFB. | 100% | 100% | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail). | < 2 | 0,25 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos y ofrecer al menos 2 cursos específicos al año. | >= 2 | 2 | Diciembre 2022 | Se cumple. | |
| Ofrecer como mínimo al año: una conferencia o charla literaria, una exposición y un concurso literario. | Conferencia y/o charla | 1 | 24 | Diciembre 2022 | Se cumple. |
| | Taller | 1 | 8 | Diciembre 2022 | Se cumple. |
| | Exposición | 1 | 3 | Diciembre 2022 | Se cumple. |
| | Concurso literario | 1 | 2 | Diciembre 2022 | Se cumple. |

CARTA DE SERVICIOS "BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2021

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

| COMPROMISO | OBJETIVO | RESULTADO | FECHA ÚLTIMO RESULTADO | OBSERVACIONES | |
|---|------------------------|-----------|------------------------|----------------|---|
| Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción | > 8 | 8,9 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | 100% | 100% | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| | > 8 | 8,3 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio y variado de libros, periódico y revistas; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción. | > 7 | 8,3 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | > 8 | 8,9 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción. | > 7,5 | 8,3 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la BFB. | 100% | 100% | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail). | < 2 | 0,19 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos y ofrecer al menos 2 cursos específicos al año. | >= 2 | 2 | Diciembre 2021 | Se cumple. | |
| Ofrecer como mínimo al año: una conferencia o charla literaria, una exposición y un concurso literario. | Conferencia y/o charla | 1 | 18 | Diciembre 2021 | Se cumple. |
| | Taller | 1 | 9 | Diciembre 2021 | Se cumple. |
| | Exposición | 1 | 0 | Diciembre 2021 | No se cumple. Motivo: restricciones motivadas por la situación de pandemia. |
| | Concurso literario | 1 | 2 | Diciembre 2021 | Se cumple. |

CARTA DE SERVICIOS "BIBLIOTECA FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2019

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

| COMPROMISO | OBJETIVO | RESULTADO | FECHA ÚLTIMO RESULTADO | OBSERVACIONES | |
|---|------------------------|-----------|------------------------|----------------|------------|
| Ofrecer unas instalaciones limpias, cuidadas y cómodas; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción | > 8 | 8,8 | Febrero 2020 | Se cumple. | |
| Ofrecer salas accesibles al 100% de las personas usuarias, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | 100% | 100% | Diciembre 2019 | Se cumple. | |
| | > 8 | 8,3 | Febrero 2020 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias un fondo amplio y variado de libros, periódico y revistas; con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción. | > 7 | 7,7 | Febrero 2020 | Se cumple. | |
| Atender a las personas usuarias de forma profesional y amable; con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción. | > 8 | 8,8 | Febrero 2020 | Se cumple. | |
| Asesorar y orientar a las personas usuarias de forma adecuada sobre el funcionamiento de la biblioteca; con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción. | > 7,5 | 8,7 | Febrero 2020 | Se cumple. | |
| Ofrecer a las personas usuarias información tanto en la propia biblioteca como a través de la página web de la BFB. | 100% | 100% | Diciembre 2019 | Se cumple. | |
| Responder en menos de 2 días hábiles a las consultas recibidas por internet (web o mail). | < 2 | 0,31 | Diciembre 2019 | Se cumple. | |
| Atender de forma personalizada en la búsqueda y acceso a documentos y ofrecer al menos 2 cursos específicos al año. | >= 2 | 2 | Diciembre 2019 | Se cumple. | |
| Ofrecer como mínimo al año: una conferencia o charla literaria, una exposición y un concurso literario. | Conferencia y/o charla | 1 | 21 | Diciembre 2019 | Se cumple. |
| | Taller | 1 | 10 | Diciembre 2019 | Se cumple. |
| | Exposición | 1 | 5 | Diciembre 2019 | Se cumple. |
| | Concurso literario | 1 | 2 | Diciembre 2019 | Se cumple. |