

## RESULTADOS COMPROMISOS 2021

### CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

#### Resultados generales

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por todas las bibliotecas gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese:

- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.

Tras el análisis de los 12 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios de Bibliotecas se han obtenido los siguientes resultados:



El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2021 ha sido del 58.3%.

Se trata de casi 30 puntos porcentuales menos que en 2019.

#### Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
Consulta de libros, revistas y material audiovisual por distintos canales (en sala, online, etc.)	No superar 5 quejas formales al año	Nº de quejas	1	A
Préstamo de libros, revistas y material audiovisual.	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / usuarios año anterior X 100	4.72%	NA
	Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual	Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100	26.92%	A
	Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70%	Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100	67.76%	NA



	Comunicar, al menos en un 90% de los casos, la disponibilidad de los libros reservados en un plazo de 1 día hábil desde que son devueltos.	(Nº de reservas de libros que se comunican al solicitante en el plazo de 1 día hábil desde su devolución) / (Nº de reservas ) X 100	100%	A
<b>Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica.</b>	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción global	100%	A
<b>Fomento de la lectura por medio de programas específicos.</b>	Alcanzar un mínimo de 10 sesiones al año del club de lectura virtual de adultos.	Nº de sesiones virtuales del Club de lectura virtual de adultos / año.	5	NA (*)
	Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos	Nº de participantes del Club de adultos / año	400	A
	Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año	Nº de acciones orientadas a niños/as	36	A
	Alcanzar un mínimo de 600 participantes en las acciones orientadas a niños/as del año	Nº de participantes en las acciones orientadas a niños/as / año	510	NA
	Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo.	Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100	28%	NA
<b>Préstamo interbibliotecario</b>	Envío del 90% de las solicitudes en un plazo máximo de una semana.	Nº respuestas en plazo / Nº respuestas x 100	100%	A

(\*) A mediados de 2021 se suspendió este servicio que se había creado debido a las restricciones por covid