

RESULTADOS COMPROMISOS 2021

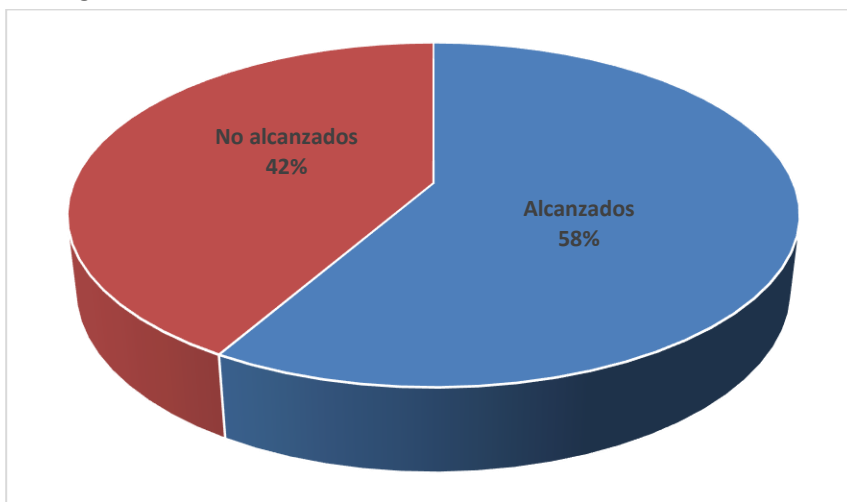
CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

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
Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica.	Mantener un nivel de satisfacción global por encima de 7 sobre 10 (media anual)	Nivel de satisfacción global	100%	A
Fomento de la lectura por medio de programas específicos.	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
Préstamo interbibliotecario	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