

RESULTADOS COMPROMISOS 2019

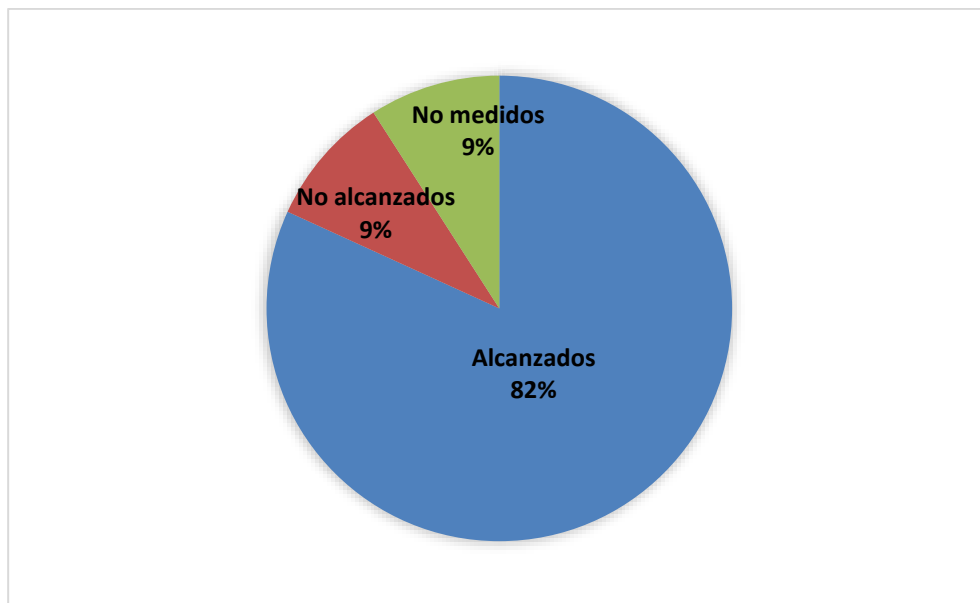
CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

Resultados generales

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

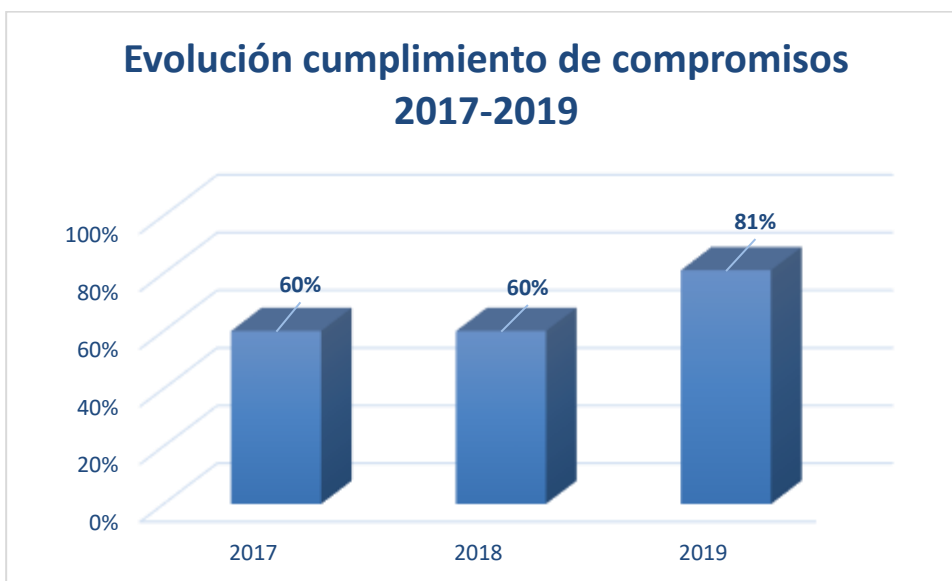
- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.

Tras el análisis de los 11 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de Bibliotecas, se han obtenido los siguientes resultados:



El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2019 ha sido del 82%, lo que supone una mejora significativa respecto a años anteriores.

Evolución cumplimiento de compromisos 2017-2019



Resultados específicos por compromiso

El valor obtenido para los distintos indicadores son un promedio de los valores de referencia de cada una de las bibliotecas que prestan el servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Consulta de libros, revistas y material audiovisual por distintos canales (en sala, online, etc.)	No superar 5 quejas formales al año	Nº de quejas	2	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	5%	A
	Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual	Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100	10%	A
	Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70%	Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100	----	NM
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	9.5	A
Fomento de la lectura por medio de programas específicos.	Realización de al menos 10 acciones al año del Club de lectura para adultos	Nº de acciones del Club de adultos	10	A
	Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos	Nº de participantes del Club de adultos / año	195	NA
	Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año	Nº de acciones orientadas a niños/as	84	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	2642	A
	Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo.	Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100	32%	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
------------------------------------	--	--	------	----------

LEYENDA	
A	Alcanzado
NA	No alcanzado
NM	No medido