

RESULTADOS COMPROMISOS 2022

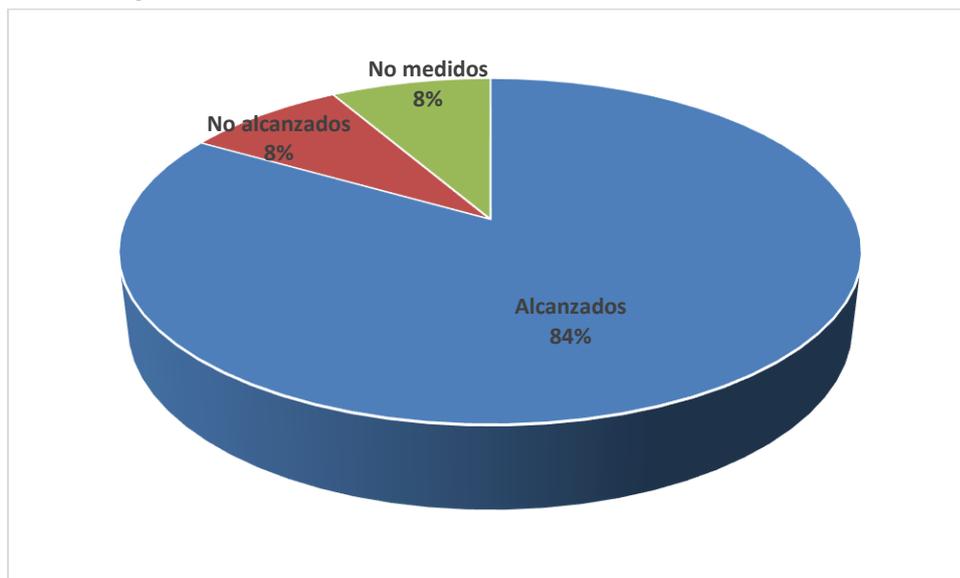
CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

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 2022 ha sido del 84% frente al 58.3% de 2021. Se trata de casi 30 puntos porcentuales más que en 2021.

Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2022	
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	6.70%	A
	Aumentar el número de préstamos en al menos un 5% anual	Nº de préstamos / préstamos año anterior X 100	34.85%	A



	Atender las desideratas de los usuarios en al menos un 70%	Nº de desideratas / desideratas año anterior X 100	86.60%	A
	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	9.9	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.	---(*)	NM
	Alcanzar un mínimo de 150 participantes en las acciones del año del Club de adultos	Nº de participantes del Club de adultos / año	318	A
	Realización de al menos 22 actividades orientadas a niños/as al año	Nº de acciones orientadas a niños/as	24	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	687	A
	Mantener por encima del 80% el número de actuaciones que completen el aforo máximo.	Nº de acciones aforo completo / Nº acciones x 100	31.95% (**)	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

(*) Actualmente no se cuenta con este servicio ya fue provisional durante la epidemia causada por la covid 19.