

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Bct xarxa
Període:	Gener - desembre 2021

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Biblioteques	Resoldre les consultes ciutadanes amb rapidesa. Temps mitjà d'espera inferior a 30 minuts per a les consultes senzilles i si són més complexes en 72 hores.	Nombre de queixes manifestades i Nombre d'elles relacionades amb el temps d'espera.	Nº	<30 min si són senzilles <72 hores si són complexes	0	-	100%
	Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Nombre de peticions recollides i nombre de documents adquirits.	%	100% Total de propostes aprovades = 379 servides = 342	90%	-10%	90%
	Deixar el fons d'altres biblioteques mitjançant el préstec interbibliotecari des del moment que es sol·liciti.	Nombre de préstecs interbibliotecaris sol·licitats i nombre dels quals han excedit els 15 dies d'espera.	%	100% de les sol·licituds espera menys de 15 dies	97% 28.507 llibres demanats, 700 fora termini	-3%	97%
	Oferir cicles d'activitats de foment de la lectura.	Nombre d'activitats ofertes.	Nº	Mínim 25 activitats l'any	219	194	100%
	Programar cursos de formació en noves tecnologies i informàtica bàsica	Nombre de programes de formació.	Nº	Mínim 3 cursos l'any	18	15	100%
	Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat.	Nombre de llibres adquirits l'any.	Nº	Incorporar un mínim de 500 novetats editorials anualment.	10.853	10.353	100%
	Enviar per correu electrònic un butlletí infomratiu de les activitats i serveis que s'ofereixen a les persones que ho sol·licitin.	Nombre de butlletins enviats.	Nº	Enviar 10 butlletins l'any	11	1	100%
	Facilitar l'accés a internet.	Nombre sessions WIFI i Nombre sessions Internet i + per usuari/ària	Nº	Mínim 20 sessions mensuals per usuari/ària	50	30	100%
	Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris	Nombre suggeriments rebuts i respostes realitzades en un màxim de 7 dies.	%	100% de respostes en un màxim 7 dies.	100%	0%	100%

(*) S'ha de tenir en compte que degut a la COVID'19 les biblioteques han tingut reducció d'horari d'obertura al públic