

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Bct xarxa
Període:	Gener - desembre 2023

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 = 263 servides = 211	80 %	-20 %	80 %
	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% 39.741 llibres demanats, 800 fora termini	-2 %	98 %
	Oferir cicles d'activitats de foment de la lectura.	Nombre d'activitats ofertes.	Nº	Mínim 25 activitats l'any	250	225	100 %
	Programar cursos de formació en noves tecnologies i informàtica bàsica	Nombre de programes de formació.	Nº	Mínim 3 cursos l'any	3	0	100 %
	Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat.	Nombre de llibres adquirits l'any.	Nº	Incorporar un mínim de 500 novetats editorials anualment.	11.761	11.261	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	12	2	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 %	

(*) El sistema està automatitzat i permet un màxim de 50 connexions