

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	BIBLIOTEQUES
Període:	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Grau de compliment
	Mantenir els serveis permanents de la xarxa de biblioteques per la promoció de la lectura i l'accés al coneixement.	Nombre d'hores de servei	Nº	Superar les 11.000 hores l'any d'obertura de servei	50.466
	Mantenir els serveis permanents de la xarxa de biblioteques per la promoció de la lectura i l'accés al coneixement.	Nombre persones usuàries	Nª	Augmentar un mínim de 1.000 carnets d'usuari/ària l'any respecte a l'any anterior. El total de carnets de 2021 són 103.829 i se'n van fer 2.967 de nous. Se supera els 1.000 carnets any	1.052.000
	Resoldre les queixes 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	Nº	<30 min si són senzilles <72 hores si són complexes	22
	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 consultes relacionades amb el temps d'espera.	Nº	<30 min si són senzilles <72 hores si són complexes	No consta
	Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Nombre de peticions recollides.	%	100% Total de propostes aprovades = 379 servides = 342	397
	Tenir en compte les peticions de les persones usuàries per a les adquisicions de fons.	Nombre de documents adquirits.	%	100% Total de propostes aprovades = 379 servides = 342	308
Biblioteques	Deixar el fons d'altres biblioteques mitjançant el préstec interbibliotecari des del moment que es sol·liciti.	Nombre de préstecs interbibliotecaris sol·licitats	%	100% de les sol·licituds espera menys de 15 dies	69.901
	Deixar el fons d'altres biblioteques mitjançant el préstec interbibliotecari des del moment que es sol·liciti.	Nombre de préstecs interbibliotecaris dels quals han excedit els 15 dies d'espera.	%	100% de les sol·licituds espera menys de 15 dies	No computat

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	BIBLIOTEQUES
Període:	Gener - Desembre 2024

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Grau de compliment
	Oferir cicles d'activitats de foment de la lectura.	Nombre d'activitats ofertes.	Nº	Mínim 25 activitats l'any	706
	Programar cursos de formació en noves tecnologies i informàtica bàsica	Nombre de programes de formació.	Nº	Mínim 3 cursos l'any	45
	Disposar d'un fons bibliogràfic variat i actualitzat.	Nombre de llibres adquirits l'any.	Nº	Incorporar un mínim de 500 novetats editorials anualment.	12.840
	Enviar per correu electrònic un butlletí informatiu 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	14
	Facilitar l'accés a internet.	Nombre sessions WIFI la redacció hauria de ser USOS del servei WIFI	Nº	Mínim 20 sessions mensuals per usuari/ària	28.132
	Facilitar l'accés a internet.	Nombre sessions Internet i + per usuari/ària	Nº	Mínim 20 sessions mensuals per usuari/ària	10.451
	Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris	Nombre suggeriments rebuts	%	100% de respostes en un màxim 7 dies.	No computat
	Atendre les opinions i suggeriments dels usuaris	Nombre de respostes realitzades en un màxim de 7 dies.	%	100% de respostes en un màxim 7 dies.	No computat