

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2023

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

Màxim de 3 queixes documentades sobre el servei per cada 10.000 visites.

Nombre de queixes: 87

Nombre de visites: 511.388

Respondre les consultes d'informació especialitzada de manera presencial o en format electrònic (a través del servei *Pregunta a la biblioteca*) amb rapidesa.

Resoldrem les consultes abans de 72 hores (exceptuant els caps de setmana i dies festius).

Nombre de consultes: 0

Nombre de consultes ateses abans de 72 hores: 0

***El servei "Pregunta a la biblioteca" es va deixar d'oferir el 31 de maig de 2020.**

Informar de les activitats i noves adquisicions de les biblioteques a través del butlletí electrònic mensual.

Realitzarem més de 10 butlletins electrònics per cada biblioteca.

Nombre de butlletins biblioteca Vapor Badia: 15

Nombre de butlletins biblioteca del Nord: 14

Nombre de butlletins biblioteca del Sud: 12

Nombre de butlletins biblioteca de Ponent: 13

Nombre de butlletins biblioteca de Can Puiggener: 11

Nombre de butlletins biblioteca dels Safareigs: 16

Nombre de butlletins biblioteca de La Serra: 11

Programar periòdicament activitats culturals i de promoció de la lectura, com també accions cíviques, educatives i de divulgació de les tecnologies i del coneixement.

Arribarem a més del 50% dels assistents previstos en els actes programats des de la biblioteca.

Nombre d'actes programats: 640

Nombre d'actes amb més del 50% dels assistents previstos: 535

Atendre les sol·licituds de visites i formacions d'usuaris i usuàries a la biblioteca per part de centres educatius i entitats amb rapidesa.

Atendrem les sol·licituds abans de 15 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

Nombre de sol·licituds de visites i formacions : 445

Nombre de sol·licituds ateses abans de 15 dies : 445

Donar resposta a les sol·licituds de cessió d'espais de la biblioteca amb celeritat.

Respondrem abans de 30 dies, d'acord amb el procediment i calendari establerts.

Nombre de sol·licituds de cessió d'espais: 142

Nombre de sol·licituds de cessió d'espais respostes abans de 30 dies: 142

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2023

Adquirir els documents sol·licitats pels usuaris.

Comprarem els documents sempre i quan es trobin disponibles al mercat i s'ajustin a la Política de desenvolupament de la col·lecció.

Nombre de documents sol·licitats pels usuaris: 114

Nombre de documents sol·licitats i comprats que s'ajusten a la Política: 70

Facilitar amb celeritat les sol·licituds de préstec interbibliotecari dels documents disponibles en altres biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

Facilitarem el 90 % de les sol·licituds de documents en préstec interbibliotecari en un màxim de 15 dies.

Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari: 17.539

Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari resolts abans de 15 dies: 16.055

Percentatge de resolts abans de 15 dies: 91%

Elaborar informes anuals de dades estadístiques de les biblioteques.

Publicarem els informes estadístics anuals de les biblioteques al web <http://sabadell.cat/bims> abans del mes de juny de l'any següent.

[Informes estadístics anuals](#)