

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2016

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

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

Nombre de queixes: **75 (1,8 per cada 10.000 visites)**

Nombre de visites: **416.492**

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: **1.995**

Nombre de consultes ateses abans de 72 hores: **1.995**

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: **22**

Nombre de butlletins biblioteca del Nord: **16**

Nombre de butlletins biblioteca del Sud: **14**

Nombre de butlletins biblioteca de Ponent: **17**

Nombre de butlletins biblioteca de Can Puiggener: **15**

Nombre de butlletins biblioteca dels Safareigs: **17**

Nombre de butlletins biblioteca de La Serra: **15**

Programar periòdicament activitats culturals i de promoció de la lectura, com també accions cíviqes, 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: **1.090**

Nombre d'actes amb més del 50% dels assistents previstos: **1.090 (amb 19.460 assistents reals en total sobre 16.350 previstos)**

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 : **284**

Nombre de sol·licituds ateses abans de 15 dies : **284**

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: **640**

Nombre de sol·licituds de cessió d'espais respostes abans de 30 dies: **640**

CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2016

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: **295**

Nombre de documents sol·licitats i comprats que s'ajusten a la Política: **198**

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: **1.838**

Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari resolts abans de 15 dies: **1.647**

Percentatge de resolts abans de 15 dies: **89,61%**

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.

<http://www.sabadell.cat/ca/qui-som-bims/estadistiques>