

# CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2018

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

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

Nombre de queixes: 101 (1,7 per cada 10.000 visites)

Nombre de visites: 571.254

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: 1.599

Nombre de consultes ateses abans de 72 hores: 1.599

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: 15

Nombre de butlletins biblioteca del Sud: 15

Nombre de butlletins biblioteca de Ponent: 15

Nombre de butlletins biblioteca de Can Puiggener: 15

Nombre de butlletins biblioteca dels Safareigs: 15

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: 1.026

Nombre d'actes amb més del 50 % dels assistents previstos: 1.026 (amb 19.246 assistents reals sobre 15.390 previstos).

# CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2018

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: 414  
Nombre de sol·licituds ateses abans de 15 dies: 373

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: 857  
Nombre de sol·licituds de cessió d'espais respostes abans de 30 dies: 857

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: 325  
Nombre de documents sol·licitats i comprats que s'ajusten a la Política: 252

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 extern: 2.269  
Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari resolts abans de 15 dies: 2.005  
Percentatge de resolts abans de 15 dies: 88,36 %

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 anuals de dades estadístiques publicat al web:  
<http://www.sabadell.cat/ca/qui-som-bims/estadistiques>