

# CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2022

Oferir atenció personalitzada, professional i eficient.

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

Nombre de queixes: **58**

Nombre de visites: **367.154**

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: **14**

Nombre de butlletins biblioteca del Nord: **12**

Nombre de butlletins biblioteca del Sud: **11**

Nombre de butlletins biblioteca de Ponent: **15**

Nombre de butlletins biblioteca de Can Puiggener: **13**

Nombre de butlletins biblioteca dels Safareigs: **15**

Nombre de butlletins biblioteca de La Serra: **13**

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: **668**

Nombre d'actes amb més del 50% dels assistents previstos: **590**

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: **365**

Nombre de sol·licituds ateses abans de 15 dies: **365**

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: **100**

Nombre de sol·licituds de cessió d'espais respostes abans de 30 dies: **100**

# CARTA DE SERVEIS DE BIBLIOTEQUES

## COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2022

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: **142**

Nombre de documents sol·licitats i comprats que s'ajusten a la Política: **88**

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: **13.443**

Nombre de sol·licituds de préstec interbibliotecari resolts abans de 15 dies: **12.409**

Percentatge de resolts abans de 15 dies: **92%**

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](#)**