

RESULTADOS COMPROMISOS 2017

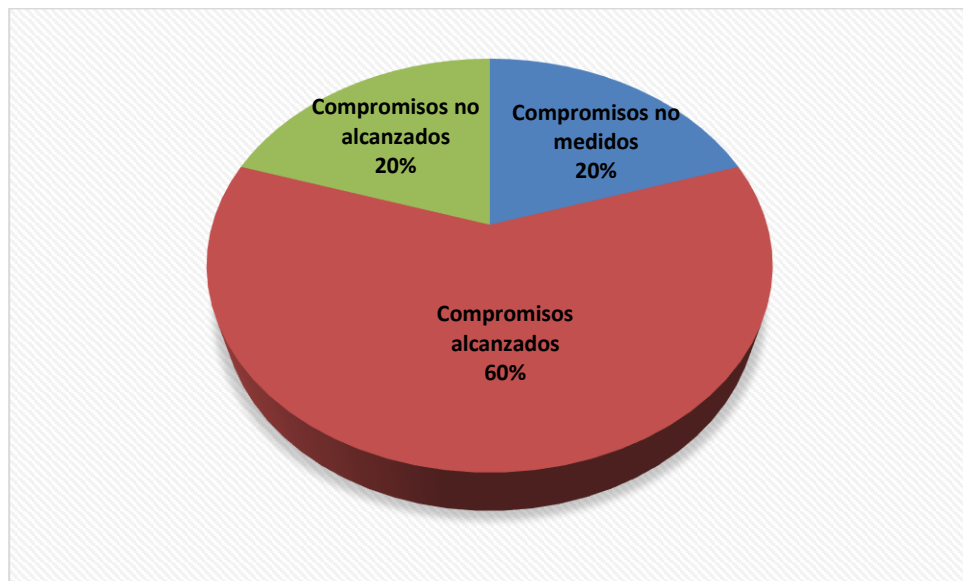
CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS Y SALAS DE ESTUDIO

Resultados generales

En esta Carta se han incluido los servicios prestados por todas las bibliotecas y salas de estudio gestionadas por la Diputación Provincial de Málaga, dícese:

- Biblioteca Generación del 27.
- Biblioteca Servicio de Igualdad.
- Biblioteca Provincial Cánovas del Castillo.
- Sala de estudio La Térmica

Tras el análisis de los 5 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de Bibliotecas y Salas de Estudio, se han obtenido los siguientes resultados:



El nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad propuestos para 2017 ha sido del 60%.

Redefinir para 2018 aquellos compromisos de calidad para los que no ha sido posible recopilar datos para su medición.

Resultados específicos por compromiso

El valor obtenido para los distintos indicadores son un promedio de los valores de referencia de cada una de las bibliotecas y salas participantes que prestan el servicio.

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
Consulta en sala y/o préstamo de libros, revistas y material audiovisual	Aumentar o actualizar un número de volúmenes en al menos un 1 % anual	Nº de nuevos volúmenes / Nº de Volúmenes X 100	1,04%
	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / Usuarios año anterior X 100	8,40%
Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica	Tiempo medio de respuesta por debajo de 24 horas para el 95 % de las solicitudes. (media anual)	(1- Respuestas en más de 24 horas / respuestas anuales) X 100.	83,0%
Fomento de la lectura por medio de programas específicos	Mantener un nivel de satisfacción por encima de 7 sobre 10. (media anual)	Promedio de la satisfacción	----(*)
Servicio de sala de estudio	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	4, 0

(*) No se han podido realizar las encuestas de satisfacción previstas por lo que no se ha podido comprobar el cumplimiento del compromiso de calidad basado en las mismas.