

## RESULTADOS COMPROMISOS 2018

### 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 2018 ha sido del 60%. Se repiten los resultados de 2017.

#### 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
<b>Consulta en sala y/o préstamo de libros, revistas y material audiovisual</b>	Aumentar o actualizar un número de volúmenes en al menos un 1% anual	Nº de nuevos volúmenes / Nº de Volúmenes X 100	1.77%
	Aumentar el número de nuevos usuarios en al menos un 5% anual	Nº de nuevos usuarios / Usuarios año anterior X 100	12.47%
<b>Información y asesoramiento en la búsqueda de bibliografía específica</b>	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.	94%
<b>Fomento de la lectura por medio de programas específicos</b>	Mantener un nivel de satisfacción por encima de 7 sobre 10. (media anual)	Promedio de la satisfacción	----(*)
<b>Servicio de sala de estudio</b>	Mantener el número de quejas (ruido, horarios, etc.) por debajo de 5 al año	Nº anual de quejas	1.5

(\*) 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.