



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

BIBLIOTECAS

2020

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE



ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas

1. Motivación selección indicadores

- Uso de monografías por usuario potencial. Límite admisible: 0.50. Fórmula de cálculo:
 Σ Usos totales de los materiales (solo préstamo) / Σ Usuarios potenciales.
- Uso de multimedia por usuario potencial. Límite admisible: 0.50. Fórmula de cálculo:
 Σ Usos totales de los materiales (solo préstamo) / Σ Usuarios potenciales.
- Adultos: usuarios activos del catálogo. Límite admisible: 50%. Fórmula de cálculo:
 Σ Usuarios con actividad en el catálogo \times 100 / Σ Usuarios inscritos con carné en vigor.
- Niños: usuarios activos del catálogo. Límite admisible: 50 %. Σ Usuarios con actividad en el catálogo \times 100 / Σ Usuarios inscritos con carné en vigor.

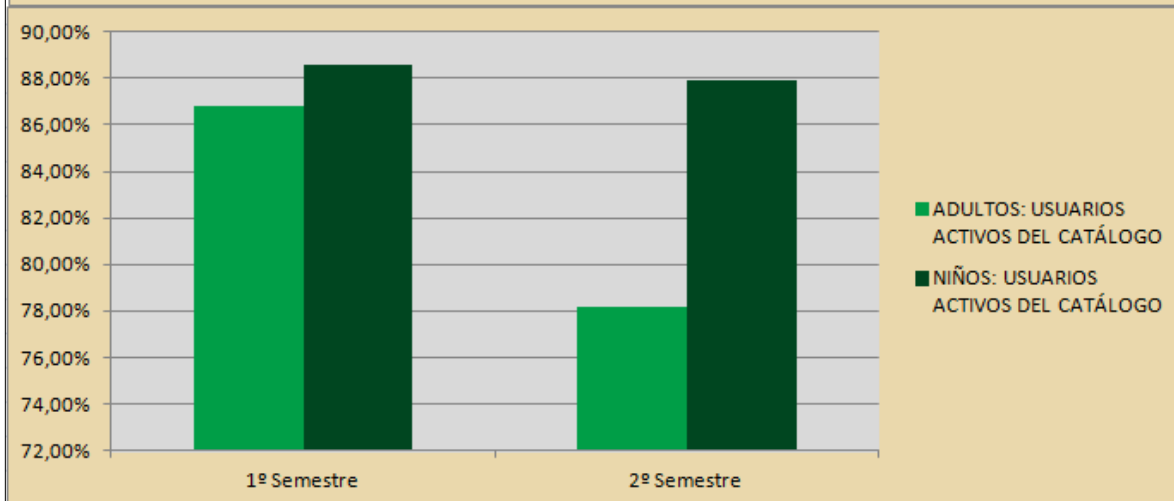
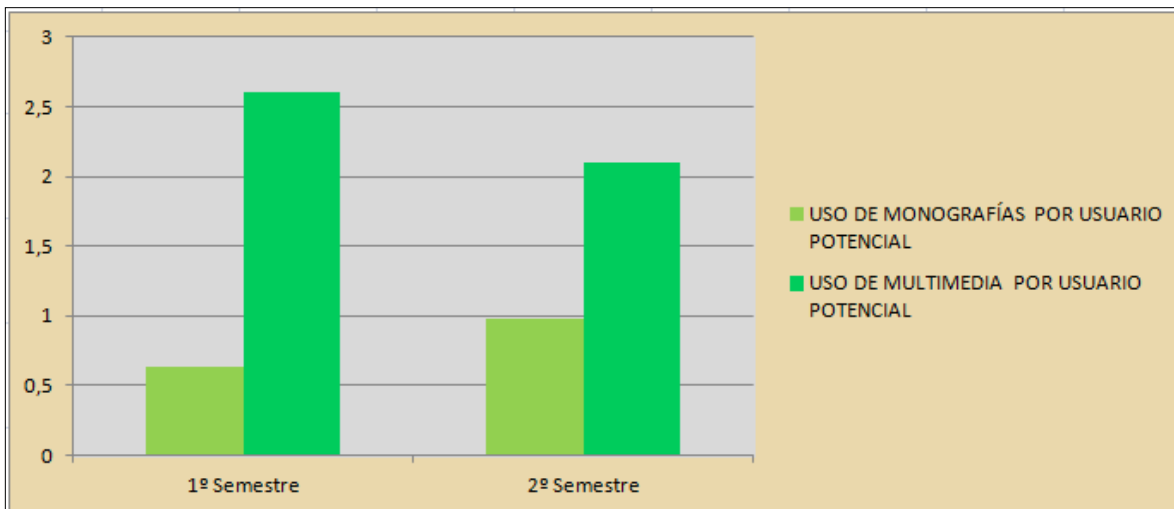
2. Toma de datos indicadores 2020.

BIBLIOTECAS 2020		
INDICADOR	Límite admisible	ANUAL
USO DE MONOGRAFÍAS POR USUARIO POTENCIAL	0,50	0,85
USO DE MULTIMEDIA POR USUARIO POTENCIAL	0,50	2,35
ADULTOS: USUARIOS ACTIVOS DEL CATÁLOGO	50%	82,50%
NIÑOS: USUARIOS ACTIVOS DEL CATÁLOGO	50%	88,25%

En la tabla podemos observar que, los indicadores definidos para las bibliotecas municipales, cumplen holgadamente los límites establecidos como óptimos. Recomendamos ajustar más el límite admitido como óptimo a la realidad actual del servicio.

Debido a que el servicio que se ofrece a los vecinos desde las bibliotecas municipales, es un servicio de atención directa al vecino, se deben llevar a cabo encuestas de satisfacción a los usuarios.

3. Gráficas.



En la 1ª gráfica podemos observar, por semestres, los usos de monografías por usuario, siendo el 2º semestre el que registra mayor uso, dato que está influenciado por el confinamiento y el cierre de las bibliotecas durante el 1er semestre del año. La subida del 2º semestre viene motivada por la apertura de las Bibliotecas únicamente para el préstamo. Con respecto al 2019, el promedio era de 1,57 se observa una bajada significativa de los usos de monografías. En cuanto al uso de multimedia, parece que la situación de confinamiento favoreció el préstamo en dicho formato 2,35, frente al 2019, en el que el ratio fue de 1,54, por lo que se puede concluir que la situación vivida durante el 2020 debido a la pandemia ha dado como resultados unos datos anómalos.

En la 2ª gráfica observamos que los % de usuarios, han alcanzado mayores niveles en los usuarios infantiles, siendo el semestre de mayor uso el primero, entendemos que para prestamos multimedia., por la situación de confinamiento de esos meses.

Sorprende que el % de usuarios activos ha aumentado en el 2020 con respecto al 2019, registrándose, un 74,25% de usuarios adultos activos, (82,50 % en 2020). Y un 70,50% de usuarios infantiles activos, (88,25 % en 2020).