

## 1. Introducció

Denominació:

**BIB01 Biblioteca pública Joan Coromines**

Període:

Exercici 2020

Regidoria responsable:

CU - Cultura

Departament responsable:

30.20 - Acció cultural

Descripció:

La Biblioteca Joan Coromines és un servei públic municipal obert a tothom i que té el compromís de satisfer les necessitats informatives, educatives, culturals i de lleure de la ciutadania del Masnou.

## 2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
33210.11	Servei d'informació i referència.
33210.12	Servei de préstec.
33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.
33210.14	Servei de préstec de recursos digitals (eBiblio).
33210.15	Internet i ofimàtica, servei d'impressions.
33210.16	Wi-Fi
33210.17	Consulta de bases de dades electròniques a través del catàleg.
33210.18	Serveis a les escoles.
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.
33210.51	Espais de suport per a l'estudi i/o treballs en grups.

### 3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2019	2020
33210.001	Nombre de publicacions que constitueixen els fons bibliotecaris	51.098	51.498
33210.002	Nombre de préstecs per fons bibliotecari	49.401	31.492
33210.003	Dies d'obertura del servei	292	208
33210.004	Hores d'obertura al públic	1.712	1.063
33210.005	Número de visitants a l'any	106.268	38.995
33210.006	Número d'usuaris/àries a qui s'ha fet préstec a la Biblioteca	14.263	7.551
33210.007	Número de carnets nous de la Biblioteca	664	214
33210.008	Número d'usuaris/àries inscrits/tes	11.418	10.678
33210.009	Número de documents deixats en préstec interbibliotecari	937	491
33210.010	Número de documents rebuts en préstec interbibliotecari	627	453
33210.011	Número d'usuaris/àries que es connecten al servei d'ofimàtica	5.580	1.181
33210.012	Número d'usuaris/àries que han utilitzat el servei de Wi-Fi	9.367	2.971
33210.013	Número de visites al bloc de la Biblioteca	10.953	9.684
33210.014	Número de seguidors/res a Facebook	887	960
33210.015	Número de seguidors/res a Instagram	1.407	2.100
33210.016	Número d'activitats organitzades en línia / virtuals		252
33210.017	Número d'assistents a les activitats organitzades a la Biblioteca presencials	6.420	4.217
33210.018	Número de documents nous del fons bibliogràfic	2.836	2.686
33210.019	Nombre de guies de novetats editades anualment	58	33
33210.020	Nombre de sol·licituds de compra de documents que han estat resoltes	3	0
33210.021	Nombre total de sol·licituds de compra de documents rebudes	3	0
33210.022	Nombre d'usuaris i usuàries connectats al servei Internet i + a la wifi	14.947	4.142
33210.023	Nombre d'usuaris/àries connectats al servei Internet i + a la wifi any anterior	13.197	14.947
33210.024	Nombre d'activitats culturals realitzades presencials	248	96
33210.027	Nombre de visites d'escoles anual	65	15
33210.029	Nombre de visites al web i seguidors a les xarxes socials	15.222	12.744
33210.030	Nombre d'objectius del pla anual assolits al 100%	14	3
33210.032	Nombre d'objectius del pla d'acció anual de la Biblioteca marcats	16	16

#### 4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2019	2020	
01	Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.	01	Renovar anualment un 6% del fons.	Índex de renovació del fons (relació percentual entre els documents nous i el fons total)		5,55%	5,22%	●
02	Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, al web i a les xarxes socials.	02	Editar anualment 12 guies de novetats.	Nombre de guies de novetats editades anualment a la Biblioteca	12	58	33	●
03	Adquirir qualsevol document sol·licitat per un usuari o usuària sempre que s'ajusti a la política de la col·lecció de la Biblioteca.	03	Adquirir un 80% de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de col·lecció.	Índex de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la política de col·lecció de la Biblioteca	80,00%	100,00%	0,00%	●
04	Facilitar l'accés a mitjans digitals.	04	Incrementar en un 1% el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.	Variació del nombre d'usuaris/àries connectats al servei internet i+ i a la wifi respecte l'any anterior de la Biblioteca	1,00%	11,71%	-260,86%	●
05	Fomentar la cultura a través d'una programació estable d'activitats culturals.	05	Realitzarun mínim de 80 activitats culturals a l'any.	Nombre d'activats culturals realitzades a la Biblioteca	80	248	96	●
		06	Incrementar en un 2% el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.	Variació del nombre de participants en les activitats culturals de la Biblioteca realitzades respecte l'any anterior	2,00%	23,91%	-52,24%	●
06	Fomentar l'ús de la Biblioteca dins de la comunitat escolar oferint, al llarg del curs escolar, visites de formació a l'alumnat de totes les escoles i instituts del municipi.	07	Assolir un mínim de 50 visites anuals d'escolars.	Nombre de visites escolars anual de la Biblioteca	50	65	15	●
07	Facilitar els serveis en línia de sol·licitud de carnet d'usuari, renovacions dels préstecs, accés a les dades personals, possibilitat de fer reserves de documents, consultes de novetats bibliogràfiques, altes de butlletins.	08	Incrementar en un 5% el nombre de visites al web i de persones seguidores de la biblioteca a les xarxes socials.	Variació del nombre de visites al web i seguidors a les xarxes socials (Instagram i Facebook) de la Biblioteca, respecte l'any anterior	5,00%	-1,61%	-19,44%	●
08	Disposar d'un pla d'acció anual on es marquin els objectius de la Biblioteca, tot seguint les directrius del pla anual del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.	09	Assolir almenys el 80% dels objectius del pla d'acció anual.	Nombre d'objectius del pla d'acció anual assolits de la Biblioteca	80,00%	87,50%	18,75%	●



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

A la Biblioteca Joan Coromines no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant l'any 2020, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha fet cap enquesta de satisfacció als usuaris del servei.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La situació sanitària ha impedit al servei portar a terme quasi la totalitat del Pla d'acció 2020, la qual cosa ha motivat que la majoria dels objectius assoleixin resultats negatius. Amb tot, malgrat els impediments causats pel confinament i les circumstàncies de la pandèmia de la COVID-19, l'equip de la biblioteca ha continuat treballant virtualment com ho demostren les dades següents:

- Mensualment s'ha enviat el Butlletí electrònic d'activitats.
- S'han elaborat un total de 252 activitats, destacar les més de 200 recomanacions realitzades, les 11 hores del conte elaborades per l'equip de la biblioteca, les 7 hores del conte contractades i els 7 bibliolabs i tallers. Tota aquesta activitat virtual ha estat publicada a les xarxes socials.
- Instagram ha assolit, en acabar l'any, el nombre de 2.100 persones seguidores, i s'hi han realitzat 569 publicacions que han estat visualitzades 2.141 vegades.
- A Facebook la biblioteca té 960 persones seguidores i s'hi han realitzat 601 publicacions.

El departament valora com a satisfactòria la resposta de la ciutadania en la oferta virtual que l'equip del servei ha dissenyat, en un context de dificultats.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Quant els **compromisos**, el departament gestor proposa:

- Compromís 02 "Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, al web i a les xarxes socials", modificar l'objectiu perquè el resultat es pugui mesurar mensualment, que és la periodicitat més adequada, i no en un total anual.
- Compromís 01 "Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions", es proposa reduir l'objectiu de renovació anual del fons del 6% al 5%, ja que la biblioteca està al límit de la seva capacitat (es calcula que en els 1.657 metres lineals de prestatgeria de que es disposa, es poden encabir al voltant de 40.000 volums i la biblioteca en té actualment 51.498), cada any es fa un promig de baixes de 2.500 volums i una compra de 2.600 volums aproximadament, per tant s'intenta mantenir un equilibri entre baixes i altes de fons.

A més de les rectificacions sobre els compromisos i objectius, es proposa rectificar l'horari del servei, ja que hi ha una errada material en l'horari d'estiu:

On diu: "Horari d'estiu:

- Matins: divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- Tardes: de dilluns a divendres, de 15.00 a 20.30 hores."

Ha de dir: "Horari d'estiu:

- Matins: divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- Tardes: de dilluns a dijous, de 15.00 a 20.30 hores."

Conclusions i propostes de millora del servei:

El departament gestor proposa passar les enquestes de satisfacció als usuaris i usuàries del servei per avaluar la qualitat del servei rebut.