

1. Identificació del servei

Denominació:

Biblioteca pública Joan Coromines

Regidoria responsable:

3030 - Cultura

Departament responsable:

CU - Cultura

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	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 relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
33210.00	Biblioteca municipal 'Joan Coromines'. Administració general.		
33210.00.001	Superfície útil de la biblioteca	1.840	1.840
33210.00.002	Personal de la biblioteca	6	6
33210.00.003	Punts de lectura de la Biblioteca	142	142
33210.00.004	Ordinadors d'ús públic	21	21
33210.00.005	Fons documental	53.734	53.794
33210.00.006	Despesa corrent executada del servei	278.588,03 €	287.182,81 €
33210.00.007	Dies de servei de la Biblioteca (promig)	284	279
33210.00.008	Hores de servei de la biblioteca municipal.	1.639	1.661
33210.00.009	Persones usuàries inscrites a la Biblioteca	9.148	9.117
33210.00.010	Nombre de documents nous del fons bibliogràfic de la Biblioteca.	2.720	2.714
33210.00.011	Nombre total de sol·licituds de compra de documents de la biblioteca municipal rebudes.	1	5
33210.00.012	Nombre de sol·licituds de compra de documents de la biblioteca municipal que han estat resoltes.	1	0
33210.00.013	Queixes i suggeriments rebuts al servei	2	7
33210.00.021	Nombre d'objectius marcats del pla d'acció anual de la biblioteca municipal.	11	12
33210.00.022	Nombre d'objectius del pla anual de la biblioteca municipal assolits al 100%.	10	9
33210.00.102	Persones usuàries donades d'alta a la Biblioteca	461	677
33210.00.103	Sol·licituds de carnets de la Biblioteca tramitades en línia.	0	0
33210.00.201	Visites presencials a la biblioteca	69.552	72.650
33210.00.202	Visites al web de la Biblioteca	10.226	12.647

Codi	Variable	2022	2023
33210.00.212	Visites al bloc de la biblioteca municipal.	9.104	11.254
33210.00.213	Persones seguidors a Facebook del perfil de la Biblioteca.	1.270	1.318
33210.00.214	Persones seguidors a Instagram del perfil de la biblioteca municipal.	2.563	2.784
33210.00.215	Visites al web i seguidors a les xarxes socials de la Biblioteca.	14.243	16.749
33210.00.301	Persones usuàries actives de la Biblioteca.	3.451	3.777
33210.00.401	Guies de novetats de la biblioteca municipal editades anualment.	29	56
33210.12	Servei de préstec.		
33210.12.001	Préstecs efectuats per la Biblioteca	51.711	54.479
33210.12.002	Exemplars prestats per la Biblioteca	16.302	17.293
33210.12.003	Ús del servei de préstec de la Biblioteca	12.458	14.382
33210.12.010	Renovacions de préstec tramitades en línia.	0	0
33210.13	Servei de préstec interbibliotecari.		
33210.13.011	Documents deixats en préstec interbibliotecari.	1.179	2.745
33210.13.012	Documents rebuts en préstec interbibliotecari.	1.122	2.078
33210.15	Internet i ofimàtica, servei d'impressions.		
33210.15.001	Persones usuàries del servei d'internet i ofimàtica de la Biblioteca.	1.359	2.007
33210.16	Wi-Fi		
33210.16.002	Persones usuàries que han utilitzat el servei de Wi-Fi de la biblioteca municipal.	6.028	6.561
33210.16.003	Persones usuàries connectades al servei Internet i + a la wifi de la Biblioteca.	7.387	8.568
33210.18	Serveis a les escoles.		
33210.18.001	Visites d'escoles a la Biblioteca.	60	68
33210.18.002	Alumnes assistents a visites escolars	1.185	1.362
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.		
33210.20.001	Activitats amb inscripció (sessions)	32	83
33210.20.002	Activitats sense inscripció (sessions)	59	48
33210.20.003	Exposicions organitzades a la Biblioteca	11	12
33210.20.004	Activitats culturals presencials realitzades a la Biblioteca.	163	131
33210.20.005	Nombre d'activitats organitzades en línia o virtuals per la biblioteca municipal.	0	0
33210.20.011	Persones assistents a activitats amb inscripció	779	1.799
33210.20.012	Persones assistents a activitats sense inscripció	2.381	1.752
33210.20.017	Persones assistents a les activitats presencials organitzades per la Biblioteca.	4.345	3.551
33210.31	Premis literaris Goleta i Bergantí		
33210.31.001	Concursos organitzats per la Biblioteca	1	2
Codi	Indicador	2022	2023
33210.11	Servei d'informació i referència.		
33210.11.100	Índex anual de renovació del fons	5,06%	5,05%
33210.11.101	Nombre de guies de novetats editades anualment	29	56
33210.11.102	Índex de sol·licituds de compra resoltes sobre el total de peticions que s'ajustin a la política de col·lecció	100,00%	0,00%
33210.11.107	Variació anual del nombre de visites al web i seguidors a les xarxes socials (Instagram i Facebook)	-2,82%	17,59%
33210.11.108	Proporció d'objectius del pla d'acció anual assolits de la Biblioteca	90,91%	75,00%
33210.16	Wi-Fi		
33210.16.103	Variació del nombre d'usuaris/àries connectats al servei internet i + i a la wifi respecte l'any anterior	63,94%	15,99%
33210.18	Serveis a les escoles.		
33210.18.106	Nombre de visites escolars anual	60	68
33210.20	Programació d'activitats culturals a la biblioteca.		
33210.20.104	Nombre d'activitats culturals presencials realitzades.	163	131
33210.20.105	Variació anual del nombre de participants en les activitats presencials realitzades	15,99%	-18,27%



4. Compromisos, objectius i resultats

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

Comprom.	Objectiu	Descripció					
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.					
101		Editar un nombre mínim de guies de novetats cada any.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de guies de novetats editades anualment a la Biblioteca	12	29	56		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
107		Incrementar en un percentatge mínim el nombre de visites al web i de persones seguidores de la biblioteca a les xarxes socials.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		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%	-2,82%	17,59%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
103		Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones usuàries del servei Internet i+ i de la xarxa WiFi.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Variació del nombre d'usuaris/àries connectats al servei internet i+ i a la wifi respecte l'any anterior de la Biblioteca	1,00%	63,94%	15,99%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.					
106		Assolir un nombre mínim de visites escolars anuals.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre de visites escolars anual de la Biblioteca	50	60	68		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
104		Realitzar un nombre mínim d'activitats culturals a la Biblioteca durant l'any.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Nombre d'activitats culturals realitzades a la Biblioteca durant l'any.	80	163	131		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
105		Incrementar en un percentatge mínim el nombre de persones participants en les activitats culturals realitzades, respecte l'any anterior.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Variació del nombre de participants en les activitats culturals de la Biblioteca realitzades respecte l'any anterior	2,00%	15,99%	-18,27%		L'objectiu no s'ha assolit.
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.					
100		Renovar anualment un percentatge significatiu del fons.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Índex anual de renovació del fons (relació percentual entre els documents nous i el fons total)	5,00%	5,06%	5,05%		L'objectiu s'ha assolit.



Comprom.	Objectiu	Descripció					
51		Implantar eines de gestió eficients.					
	108	Assolir un percentatge alt dels objectius del pla d'acció anual.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Proporció d'objectius del pla d'acció anual assolits de la Biblioteca	80,00%	90,91%	75,00%	↻	L'objectiu gairebé s'assoleix.
60		Oferir atenció personalitzada.					
	102	Adquirir un percentatge significatiu de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de la col·lecció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		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%	🛑	L'objectiu no s'ha assolit. Durant el 2023 no s'ha pogut quantificar bé internament l'objectiu. Es proposa modificar aquest objectiu.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2023 es van presentar 3 queixes a la biblioteca per diferents motius com la lentitud del wifi, els horaris del cap de setmana, el soroll generat per les hores del conte i els estudiants i la manca d'horari de matins durant l'estiu. Totes elles es van gestionar i respondre. No es van rebre queixes pel canal oficial de QS de l'OAC.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No es fan enquestes de satisfacció a les persones usuàries de la biblioteca en general.

Sí que es fa una avaluació a les escoles que han fet visites programades a la biblioteca. A continuació es detalla els aspectes avaluats i la puntuació:

- l'activitat ha aportat nous coneixements (4,64/5),
- els continguts eren els adequats (4,82/5),
- la durada ha estat l'adequada (4,73/5),
- l'expert ha fomentat la participació i ha sabut transmetre els coneixements i si les instal·lacions (sala, climatització, etc) eren adequades (4,80/5) i
- valoració global de la visita (4,82/5)

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

S'han assolit 6 dels 9 objectius, això és un 66,6% del global.

Així doncs, cal millorar per, de cara al proper any, assolir més objectius.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Es proposa incorporar els objectius següents:

- Oferir un mínim de 10 lots de documents als centres educatius personalitzats.
- Atendre un mínim de 80 sol·licituds de visites i formacions d'usuaris/àries, coordinades amb els centres educatius.
- Catalogar un mínim d'un 15% del Fons Masoliver pendent de tractar.
- Oferir com a mínim 2 cursos de formació en noves tecnologies per part del propi personal de la biblioteca.

També es proposa modificar l'objectiu d'"incrementar el nombre de visites al web i de persones usuàries seguidores de la biblioteca a les xarxes socials" ja que resulta poc rellevant, substituint-lo per dos nous objectius (amb els corresponents indicadors):

- Incrementar en un 5% el nombre de sol·licituds de carnets d'usuari tramitats en línia.
- Incrementar en un 5% el nombre de renovacions de préstec tramitades en línia.

I per últim, es considera que cal substituir l'objectiu "Adquirir un % significatiu de les propostes de compra rebudes que s'ajustin a la política de la col·lecció" per "Atendre un mínim de 40 desiderates o peticions de compra rebudes per part dels usuaris/àries de la biblioteca".

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

Es proposa el següent:

- Modificar el correu electrònic per biblioteca@elmasnou.cat.
- Actualitzar l'horari d'hivern d'atenció al públic de la biblioteca, per les tardes de dilluns a divendres de 15 a 20h.

Propostes de millora del servei:

Es proposen les següents millores del servei:

- Serveis: implementar el servei d'autopréstec amb tecnologia RFID per tal d'alliberar el personal de tasques bàsiques com son el préstec i el retorn de documents i per tant poder alliberar-los del taulell de préstec i que es pugui dedicar el temps de treball al disseny i l'execució d'activitats de foment de la lectura, tasques de valor afegit. Cal mencionar en aquest punt que la Biblioteca del Masnou és de les úniques que encara no disposen d'aquest servei en la seva àrea d'influència, per la qual cosa existeix un greuge comparatiu amb les altres poblacions properes (les persones usuàries en son conscients ja que moltes son alhora usuàries de les biblioteques d'Alella, Premià de Mar o Teià, que si que disposen d'aquest servei).
- Horaris: pel que fa a l'horari d'hivern, estudiar la possibilitat d'obrir al matí els dijous enlloc dels divendres, dia aquest últim en què que les estadístiques demostren que és molt flux en nombre de visites, el rendiment del servei seria superior. Pel que fa a l'horari d'estiu, obrir un matí més (a canvi de la tarda o bé tot el dia si augmentés el nombre de personal i/o es poguessin garantir els torns de vacances).