



## 1. Introducció

Denominació:

**BIB01 Biblioteca pública Joan Coromines**

Període:

Exercici 2021

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	2020	2021
33210.001	Nombre de publicacions que constitueixen els fons bibliotecaris	51.498	52.922
33210.002	Nombre de préstecs per fons bibliotecari	31.492	48.439
33210.003	Dies d'obertura del servei	208	288
33210.004	Hores d'obertura al públic	1.063	1.519
33210.005	Número de visitants a l'any	38.995	47.309
33210.006	Número d'usuaris/àries a qui s'ha fet préstec a la Biblioteca	7.551	10.742
33210.007	Número de carnets nous de la Biblioteca	214	324
33210.008	Número d'usuaris/àries inscrits/tes	10.678	11.048
33210.009	Número de documents deixats en préstec interbibliotecari	491	1.743
33210.010	Número de documents rebuts en préstec interbibliotecari	453	1.093
33210.011	Número d'usuaris/àries que es connecten al servei d'ofimàtica	1.181	871
33210.012	Número d'usuaris/àries que han utilitzat el servei de Wi-Fi	2.971	3.635
33210.013	Número de visites al bloc de la Biblioteca	9.684	10.147
33210.014	Número de seguidors/res a Facebook	960	963
33210.015	Número de seguidors/res a Instagram	2.100	2.375
33210.016	Número d'activitats organitzades en línia / virtuals	252	9
33210.017	Número d'assistents a les activitats organitzades a la Biblioteca presencials	4.217	3.746
33210.018	Número de documents nous del fons bibliogràfic	2.686	3.302
33210.019	Nombre de guies de novetats editades anualment	33	22
33210.020	Nombre de sol·licituds de compra de documents que han estat resoltes	0	3
33210.021	Nombre total de sol·licituds de compra de documents rebudes	0	3
33210.022	Nombre d'usuaris i usuàries connectats al servei Internet i + a la wifi	4.142	4.506
33210.023	Nombre d'usuaris/àries connectats al servei Internet i + a la wifi any anterior	14.947	4.152
33210.024	Nombre d'activitats culturals realitzades presencials	96	118
33210.025	Diferència dels usuaris/àries connectats al servei Internet i wifi entre any en curs i anterior	-10.805	354
33210.026	Variació del nombre de participants en les activitats culturals respecte l'any anterior	-2.203	-417
33210.027	Nombre de visites d'escoles anual	15	50
33210.029	Nombre de visites al web i seguidors a les xarxes socials	12.744	14.656



Codi	Variable	2020	2021
33210.030	Nombre d'objectius del pla anual assolits al 100%	3	10
33210.031	Diferència visites web i seguidors a les xarxes socials (Instagram i Facebook) respecte any anterior	-2.478	1.912
33210.032	Nombre d'objectius del pla d'acció anual de la Biblioteca marcats	16	12



#### 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	2020	2021	
01	Mantenir el fons bibliogràfic actualitzat i en bones condicions.	01	Renovar anualment un 5% del fons.	Índex de renovació del fons (relació percentual entre els documents nous i el fons total)	5,00%	5,22%	6,24%	●
02	Oferir informació mensual de les noves adquisicions de fons, a la mateixa biblioteca, al web i a les xarxes socials.	02	Editar cada mes una guia de novetats.	Nombre de guies de novetats editades anualment a la Biblioteca	12	33	22	●
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%	0,00%	100,00%	●
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%	-260,86%	7,86%	●
05	Fomentar la cultura a través d'una programació estable d'activitats culturals.	05	Realitzar un mínim de 80 activitats culturals a l'any.	Nombre d'activitats culturals realitzades a la Biblioteca	80	96	118	●
		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%	-52,24%	-11,13%	●
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	15	50	●
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%	-19,44%	13,05%	●
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%	18,75%	83,33%	●



## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'han rebut 3 suggeriments de compra, els quals han estat resolts positivament.  
S'ha presentat una queixa, que es respon via telefònica i es resol de manera amistosa.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'ha realitzat cap enquesta.

## 6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels compromisos i objectius s'han assolit satisfactòriament, tret de la participació presencial en les activitats culturals, amb motiu de la Covid-19.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

No cal fer cap rectificació a la carta de serveis.

Conclusions i propostes de millora del servei:

El servei, en general, ha patit les conseqüències de les restriccions derivades de la situació sanitària provocades per la Covid-19. S'ha notat una davallada en el número de participants a les activitats culturals, atès que el número permès d'aforament era limitat, però la tendència és que es freni la davallada. S'espera que progressivament s'iniciï una recuperació.

D'igual manera l'estada a la biblioteca ha estat, en alguns períodes de temps, limitada per les mesures dictades pel PROCICAT i el servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

Tot i aquests temps tan incerts, l'equip de la biblioteca ha continuat treballant per tal d'oferir a la ciutadania del Masnou, una oferta de qualitat tant en els serveis bibliotecaris com en les propostes culturals que s'han organitzat.