



Diputació  
Barcelona

# **20a edició del Cercle de comparació intermunicipal de biblioteques**

Resultats any 2022

Versió lliure difusió





**Diputació  
Barcelona**

**20a edició del  
Cercle de comparació  
intermunicipal  
de biblioteques**

Resultats any 2022

Versió lliure difusió

Àrea de Cultura  
Gerència de Serveis de Biblioteques  
Recinte Escola Industrial. Edifici annex al Vagó  
Comte d'Urgell, 187  
08036 Barcelona  
Tel. 934 022 241  
gs.biblioteques@diba.cat  
[www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques](http://www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques)

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital  
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica  
Servei de Programació  
Edifici Can Serra  
Rambla de Catalunya, 126, 5è  
08008 Barcelona  
Tel. 934 022 237  
s.programacio@diba.cat  
[www.diba.cat/web/menugovernlocal/ci](http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/ci)

Novembre de 2023  
© Diputació de Barcelona

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

## ÍNDEX

Pròleg .....	9
Antecedents.....	11
Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal? .....	11
Missió.....	11
Objectius.....	11
Trets característics.....	12
Destinatari.....	13
Compromisos dels participants.....	13
Resultats obtinguts pels ens locals.....	13
Impactes del projecte.....	14
Reconeixements.....	15
Algunes xifres.....	15
Fases dels Cercles.....	16
Fase de disseny .....	17
Fase de mesura.....	19
Fase d'avaluació.....	22
Fase de millora (Tallers) .....	27
Fase de comunicació i implementació.....	29
Informe de conclusions.....	31
Introducció.....	33
Quadre d'indicadors.....	34
Recollida de dades.....	35
Resultats 2022.....	36
1. Encàrrec polític .....	36
2. Usuari/Client.....	43
3. Valors organitzatius / RH.....	46
4. Economia .....	47
Conclusions .....	54
Els tallers de 2022.....	54
Indicadors més significatius .....	54
Resum de les aportacions dels municipis (per temes).....	55
Annexos .....	81
Guia d'interpretació.....	83
Introducció .....	85
Quadre resum d'indicadors.....	88
I. Dimensió Encàrrec polític/estratègic.....	90
II. Dimensió usuari/client.....	97
III. Dimensió valors organitzatius i recursos humans .....	102
IV. Dimensió econòmica.....	106
V. Entorn .....	115



# Els cercles de comparació intermunicipal





## Pròleg

Em plau presentar-vos l'informe de la 20a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques* (en davant, el Cercle), que recull els principals indicadors de biblioteca pública corresponents a l'any 2022 dels 147 municipis participants en el projecte.

Aquest projecte, que s'impulsa conjuntament des de les àrees de Cultura i Presidència, té per objectiu augmentar la qualitat del servei de les biblioteques públiques adoptant processos de millora contínua en cadascun dels serveis bibliotecaris municipals que participen en el Cercle.

Ens satisfà constatar que edició rere edició (i ja en són 20), algunes millores del servei bibliotecari en molts municipis siguin derivades i conseqüència directa de l'anàlisi i les propostes de millora treballades als tallers corresponents en edicions anteriors del Cercle. També és palès que, més enllà del treball i de les propostes formalitzades i recollides en aquest document, el Cercle produeix, així mateix, uns beneficis intangibles en haver esdevingut un espai de coneixement, de reflexió i d'intercanvi d'experiències entre municipis que tècnics i directors de biblioteques valoren molt positivament.

Els elements bàsics i centrals del Cercle són el Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals (PIESL), que conté les dades dels diferents municipis i els tallers de millora. En aquests tallers les direccions de biblioteques comparteixen coneixements i experiències en diferents aspectes del servei bibliotecari. Aquest intercanvi s'afavoreix amb la reflexió i l'anàlisi de les dades que aporta el quadre de comandament. Com era d'esperar, la crisi de la COVID-19 ha afectat els resultats dels serveis de biblioteca pública, però a poc a poc van recuperant la normalitat. Els tallers s'han organitzat de manera descentralitzada a les dependències de diferents biblioteques escampades per tot el territori de la província de Barcelona.

El projecte del Cercle complementa altres iniciatives de la Gerència de Serveis de Biblioteques per dotar els gestors dels serveis de biblioteca municipal d'eines de suport a la gestió i a l'avaluació de serveis, com són els informes d'avaluació anuals (informe *BibData XBM*, disponible en línia) i altres informes i estudis sobre la satisfacció i expectatives dels usuaris sobre el servei bibliotecari, que podreu trobar al web <https://www.diba.cat/biblioteques/avaluacio-de-serveis>.

En aquest sentit, cal agrair a tot el personal la valuosa feina que duen a terme a les biblioteques públiques, perquè contribueix a tenir una societat més cohesionada i uns ciutadans més ben informats, més formats, més crítics i, per tant, més lliures.

**Jordi Martí Grau**

President delegat de l'Àrea de Cultura



## Antecedents

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)**, una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI)**, que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.

## Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

### Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

### Objectius

El projecte té els objectius següents:

- ▶ Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- ▶ Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- ▶ Impulsar la millora dels serveis públics locals.

## Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

- 1 Es basa en la idea de comparar per millorar
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
- 3 És voluntari
- 4 Té caràcter anual
- 5 No té cost directe per als municipis

- 1 Es basa en la idea de “comparar per millorar”:** des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'**aprendre dels altres** és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt):** en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 No té cost directe per als municipis:** els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 925 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.

## Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

### Ens locals

- ▶ **preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- ▶ **de la província de Barcelona,** tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

### Perfils

- ▶ **preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- ▶ **també són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels **nivells de decisió estratègica** dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- ▶ **internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.

## Compromisos dels participants

Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats.

1

Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades\*.

2

Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

3

\*Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.

## Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:



**Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi,** comparat amb la mitjana dels ens locals similars.



**Informe de punts forts i oportunitats de millora** del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.



**Resultats detallats** de tots els ens locals participants.



**Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL):** portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.



**Espai de trobada i intercanvi** entre iguals.



**Informe de resultats globals,** amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

## Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:

<b>1</b>	<b>Accés a informació per prendre millors decisions</b>	<b>83,2 %</b> Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
<b>2</b>	<b>Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local</b>	<b>8,7 de 10*</b> Valoració dels tallers de millora
<b>3</b>	<b>Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis</b>	<b>85,7 %</b> Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
<b>4</b>	<b>Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions</b>	<b>56,9 %</b> la informació arriba als nivells estratègics <b>75,0 %</b> Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp.
<b>5</b>	<b>Foment de la presa de decisions basada en evidències</b>	<b>8,9 de 10</b> Recomanaria els Cercles (NPS***: 65,7)

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora de les darreres cinc edicions (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5): <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

\*Mitjana de les darreres cinc edicions. / \*\*DO: dades obertes / \*\*\*NPS: Net Promoter Score

## Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:



### 2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuno d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.

1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat.



### 2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



### 2016. Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada

Congrés de gestió pública avançada. Finalista.



### 2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.

1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

## Algunes xifres



### ABAST

**22** edicions

**23** serveis avaluats\*

**35** tallers realitzats



### PARTICIPACIÓ

**183** ens locals participants  
dels quals, de fora de la província

**100%** municipis +10.000 h.  
província BCN

**1009** tècnics participants



### VALORACIÓ

**8,7 de 10** valoració tallers\*\*

**85,7%** afirma que els CCI li han servit per millorar el servei

**83,0%** afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

\*Els 2 serveis de neteja viària i residus s'analitzen en el marc d'un mateix Cercle.

\*\*Dada corresponent a la mitjana de les darreres cinc edicions.

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

### Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Edició (2023)
Policia Local	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	18a
Neteja viària i residus	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	20a
Biblioteques	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	20a
Espais Escènics	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	16a
Escoles Bressol	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	18a
Escoles de Música	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	19a
Esports	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	20a
Serveis Socials	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	22a
Mercats Municipals	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	17a
Fires Locals	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	15a
Serveis Locals d'Ocupació	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	15a
OMIC	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	15a
Seguretat alimentària	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	14a
Enllumenat Públic	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	38	14a
Servei de Mediació Ciutadana	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	13a
Verd urbà		14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	11a
Serveis culturals				14	17	18	18	22	21	27	24	30	9a
Museus locals					13	23	35	37	50	50	50	50	8a
Cementiris Municipals						11	12	12	12	13	12	14	7a
Oficines tècniques laborals								17	18	18	18	18	5a
Abastament d'aigua								15	18	19	22	22	5a
Serveis d'igualtat											13	23	2a
<b>Total Cercles</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	
<b>Total participants en els Cercles</b>	<b>516</b>	<b>574</b>	<b>604</b>	<b>646</b>	<b>695</b>	<b>748</b>	<b>866</b>	<b>911</b>	<b>920</b>	<b>946</b>	<b>989</b>	<b>1.009</b>	

## Fases dels Cercles

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat**, sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.



## El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



### Fase de disseny

- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

### Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

### Fase d'avaluació

- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

### Fase de millora

- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

### Fase de comunicació i implementació

- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)

### Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- ▶ Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- ▶ Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- ▶ Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants

validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

### Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

#### Exemple de QRI d'un cercle

#### DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

#### DIMENSIO USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

#### DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

#### DIMENSIO ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

#### INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de càlcul d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

## Indicadors transversals

Per tal de fer comparacions entre diversos serveis –objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d’un servei–, s’han definit una sèrie d’indicadors transversals per a tots els serveis analitzats: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSÍO ECONOMIA
↳ % de gestió directa	↳ Despesa corrent per habitant
↳ % de gestió indirecta	↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal
↳ % d’hores de baixa	↳ % d’autofinançament per taxes i preus públics
↳ Salari brut anual d’una categoria professional rellevant del servei	↳ % de finançament per part d’altres administracions
↳ Hores de formació per treballador	↳ % de finançament per part de l’ajuntament
↳ % de dones sobre el total de professionals	
↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	

## Revisió d’indicadors

Els indicadors que es defineixen a l’inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l’evolució del servei. Però l’objectiu d’acumular sèries temporals s’ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d’esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d’indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



## Fase de mesura

### Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es tramet als ens locals un qüestionari en format Excel. S’opta per aquest suport per l’àmplia extensió d’aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l’hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a incisions/exclusions, períodes temporals, etc.

### Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

**Questionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'Ocupació** Dades 2020

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→) **Municipi**

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". **Omplert: 68 de 73 variables 92% omplert**

**ATENCIÓ!** a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS

Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfica, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postmercati, pràctiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu títol un Seguitment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificat; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:

### Pestanya Validacions d'un Cercle

NOM DE LA VARIABLE	Codi VAR	TIPUS DE VALIDACIÓ	Valor 2020	Valor 2019	Increment	CRITERI DE VALIDACIÓ
1 Persones ateses de menys de 30 anys	V2	✗ El valor incompleix algun criteri de validació	900,00	187,00	381%	Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)
2 Persones ateses de 50 anys o més	V3	⊖ El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	-100%	El valor d'aquesta variable és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)
3 Places de formació obertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període	V31	● El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior	80,00	197,00	-59%	REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%
4 Persones ateses amb estudis superiors	V5	★ Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Revisar si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris

Adicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

### Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

**Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020** Municipi

Enclavament	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses				
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020			
Enclavament públic	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1 %	4,1 %	% persones noves ateses	41,8 %	41,8 %	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0 %	7,0 %	% persones ateses que han trobat feina	23,6 %	23,6 %	
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3 %	36,3 %	% persones ateses no residents al municipi	5,5 %	5,5 %	% empreses que han rebut una primera visita	1,9 %	1,9 %	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3 %	55,3 %	
					% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1 %	89,1 %	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %	Número de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6
										% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %	

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

### Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

### Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre dues o més variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

**La mitjana del grup** de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent\*:

$$\text{Mitjana} = \frac{\sum_{l_p=1}^n X_{l_p}}{\sum_{l_p=1}^n Y_{l_p}}$$

**X** = qualsevol variable del numerador de l'indicador

**Y** = qualsevol variable del denominador de l'indicador

**l<sub>p</sub>** = municipi participant

\* És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclouï en el càlcul de la mitjana.

## RESUM DE LA FASE DE MESURA



### Fase d'avaluació

Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

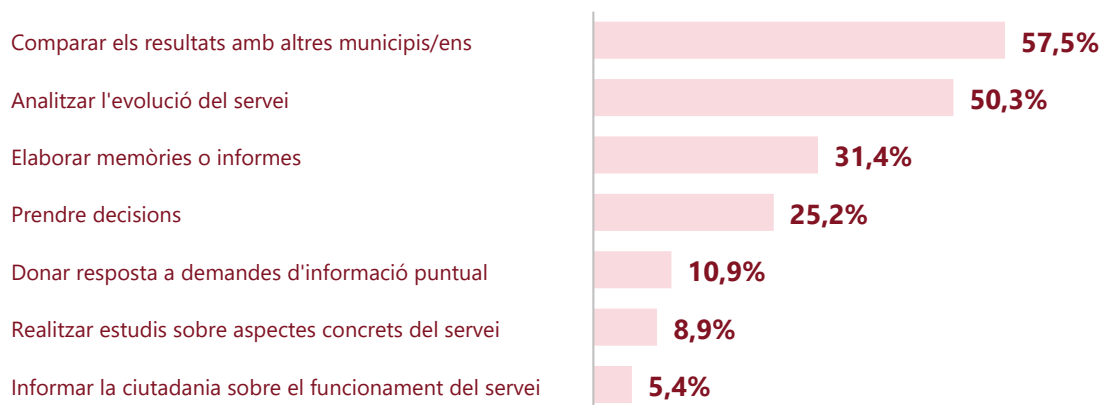
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	✗ L'avaluació en els Cercles NO és...
✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei	✗ Fiscalització de l'activitat del servei
✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora	✗ Control de l'acompliment de les persones
✓ Comparació per millorar	✗ Justificació de la pròpia gestió
✓ Identificació de causes i efectes	✗ Màrqueting sense fonaments
✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)	

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits "d'elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empen també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

### Per a què s'utilitza principalment la informació dels Cercles?\*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

\*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants.

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

-  **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

#### Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

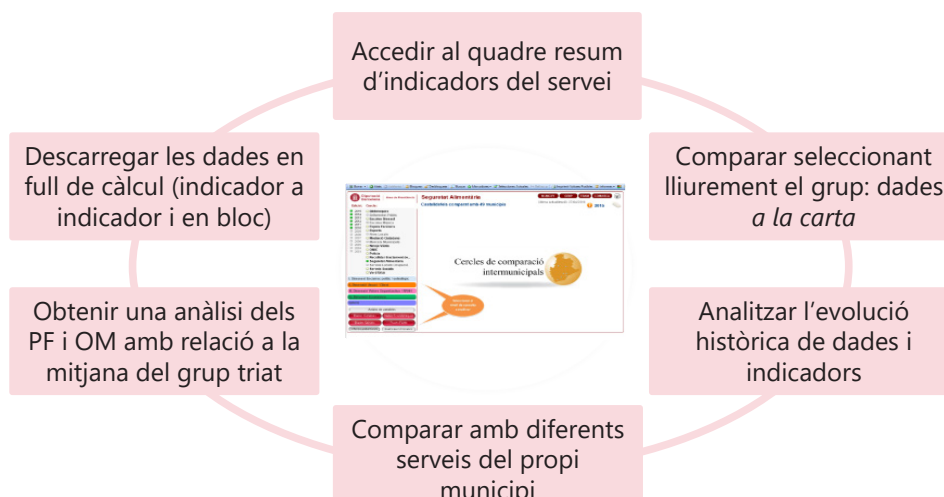
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

## Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors



A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, una bàscia de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.




## Funcionalitats principals del PIESL



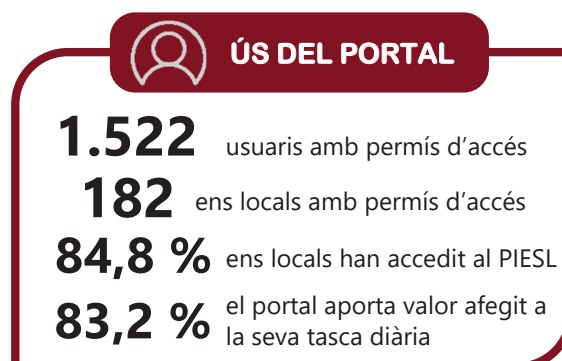
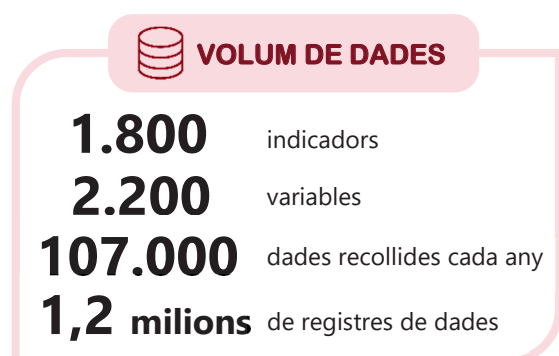
## Sistema de semàfors

Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors**, que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:



	<b>VERD:</b> valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	<b>TARONJA:</b> valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	<b>GROC:</b> valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora.

## Algunes xifres relatives al PIESL



La informació del Volum de dades es refereix a 2021, mentre que la d'Ús del portal correspon a 2022. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, podeu consultar <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>).

### L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

### Esquema de treball dels tallers de millora

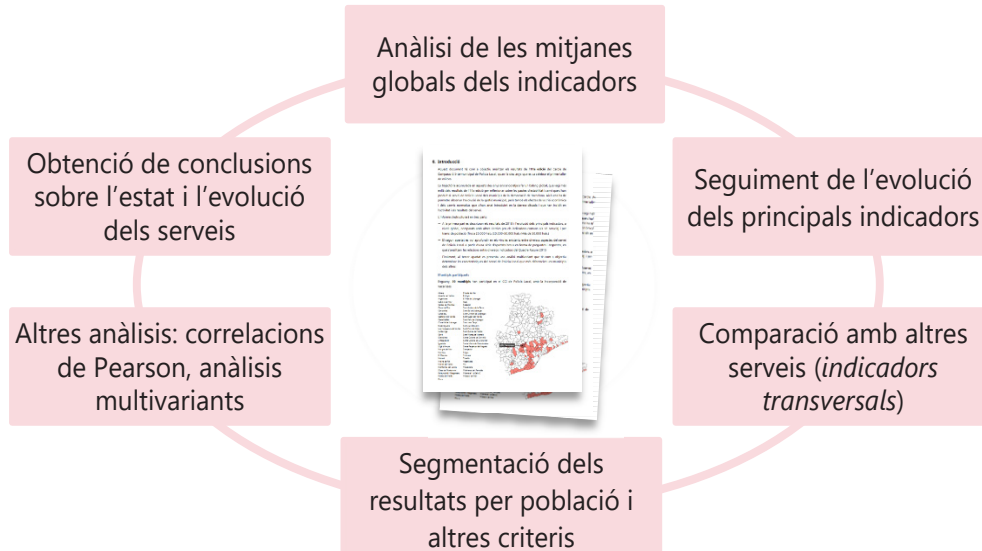


### Els informes de resultats globals

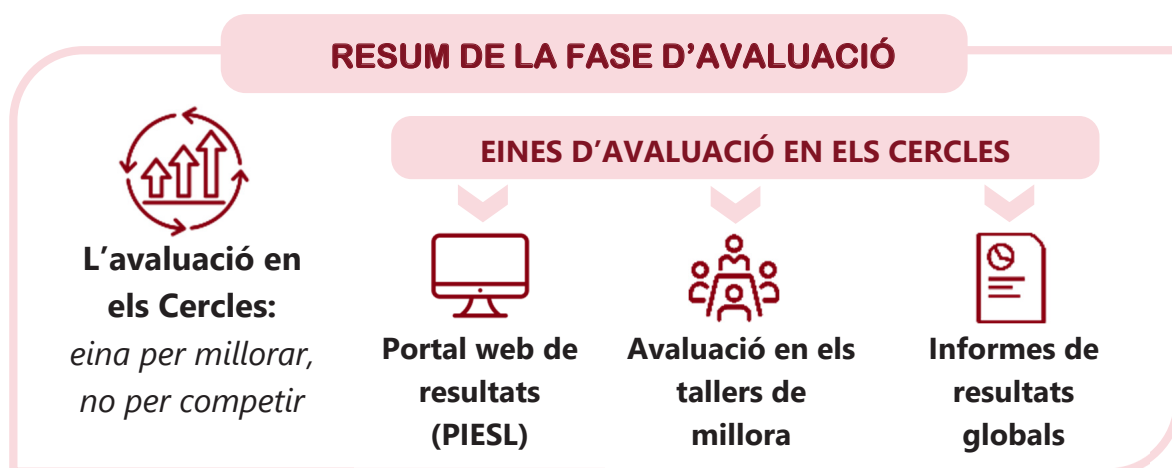
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

**Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals**



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals<sup>3</sup> així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.



<sup>3</sup> <https://www.diba.cat/es/web/cci>

## Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació**, la part inicial dels taller es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i prioritització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

### Esquema de treball dels tallers de millora



Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

### Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1 Oportunitats de millora          | 6 Anàlisi comparativa                    |
| 2 Bones pràctiques                 | 7 Mapa de relacions i accions de millora |
| 3 Anàlisi de l'evolució del servei | 8 Mètode Kaizen                          |
| 4 Actuacions d'estalvi econòmic    | 9 Encerta quin és el teu                 |
| 5 Anàlisi de fortaleces            | 10 Seminaris sobre temàtiques d'interès  |

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora.

### Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

**8,7**

nota mitjana  
tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,7 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.

### Comentaris reals dels participants en els tallers



**85,7%**

Afirma que participar  
en els CCI ha servit  
per millorar el servei

I en un sentit més ampli, el 85,7% dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi<sup>4</sup>, una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

<sup>4</sup> Font: Enquesta als participants dels CCI: <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

## RESUM DE LA FASE DE MILLORA



### Tallers de millora

*Sessions pràctiques  
adreçades als  
tècnics participants*

### Esquema de treball en els tallers



### Diferents metodologies de treball

*Oportunitats de millora, mapes de relacions,  
bones pràctiques, anàlisi de forteses...*

## Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.

## RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



**Els participants  
comuniquen els  
aprenentatges a  
l'organització**



**Implementació  
de millores**



**Jornada de cloenda  
organitzada per la  
DIBA per facilitar la  
comunicació**



## Informe de conclusions





## Introducció

Aquest informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la 20a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* i fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2022.

El *CCI-B* es va crear l'any 2004 i, inicialment, va comptar amb la participació de 13 municipis; d'aleshores ençà, el nombre de municipis es va anar ampliant fins a arribar a la corresponent a 2018, en la qual ja hi van poder participar tots els municipis amb servei de biblioteca pública de la demarcació (a excepció de la ciutat de Barcelona). En la 19a edició la novetat va ser la reincorporació de Barcelona, que ja havia participat en les edicions de 2007 a 2011.

Altrament, cal destacar que l'increment en el nombre de municipis participants no hauria estat possible sense la creació i posada en funcionament, en els darrers anys, de sistemes automatitzats d'informació estadística i estratègica: el *BibDATA XBM* (creat i mantingut per la Gerència de Serveis de Biblioteques) i el *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals* (creat i mantingut pel Servei de Programació).

A més del manteniment dels sistemes d'informació estadística i estratègica, l'altre pilar en què es basa el projecte dels Cercles de Comparació Intermunicipal són els tallers de millora als quals són convocats els directors de les biblioteques centrals de cada municipi (en municipis amb més d'una biblioteca) i els directors de la biblioteca local (en municipis amb una biblioteca); segons la metodologia del taller, hi són convocats també els tècnics de cultura de l'ajuntament respectiu. Cada any es programen tallers de millora, però per als directors i tècnics tenen caràcter biennal, atès que cada any s'hi convoca aproximadament la meitat dels municipis.

Aquest informe fa una anàlisi global dels indicadors per al conjunt dels 157 ens municipals (147 municipis més els deu districtes de la ciutat de Barcelona) que participen al *CCI-B*, i al final, se n'extreuen unes conclusions. Cal tenir en compte en la lectura del present informe i de les dades que conté el portal PIESL, que el valor mitjà dels indicadors dels darrers tres anys pot haver estat alterat per la incorporació en el càlcul de les dades corresponents als districtes de la ciutat de Barcelona.

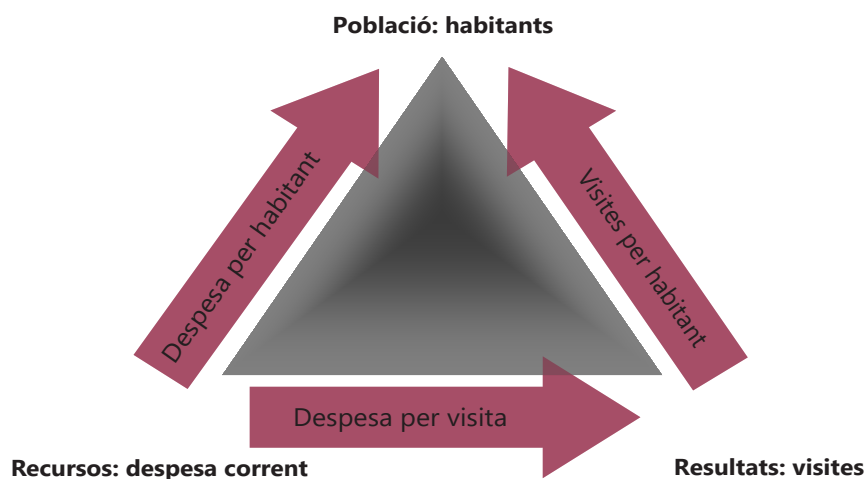
La metodologia del *CCI-B* està basada en la comparació entre municipis. Això implica qualificar i situar els serveis bibliotecaris municipals per a cadascuna de les característiques del servei analitzades. Aquesta comparació és la que permet fer una anàlisi estratègica i identificar punts forts i oportunitats de millora per a cadascun dels serveis bibliotecaris.

Que un municipi quedi més ben situat en alguna característica no vol dir necessàriament que l'indicador corresponent hagi assolit el nivell òptim, sinó que el valor de l'indicador del municipi destaca en positiu en comparació amb la resta. Semblantment, en donar prioritat a determinades polítiques de servei d'acord amb la realitat local, alguns municipis poden quedar més mal situats en alguna característica del servei, sense que això indiqui necessàriament una mancança.

Altrament és molt important, i rellevant, fer una lectura creuada de diversos indicadors. Per exemple, hipotèticament és d'esperar un cert equilibri entre despesa corrent, població i resultats en forma de serveis. Un servei bibliotecari municipal adequat i ben dimensionat segons la població que ha de servir per generar uns costos de funcionament, d'acord amb aquesta escala, i ha de produir un volum de servei, d'acord amb el nombre de persones que ha d'atendre i els recursos mobilitzats per fer-ho.

En l'esquema que segueix s'exemplifica com, a partir de tres dades (població, despesa corrent i visites), es generen uns indicadors (despesa corrent per habitant, despesa corrent per visita i visites per habitant) que és útil interpretar tot relacionant-los. Les variacions en dos dels indicadors d'aquest esquema haurien de tenir impacte en el tercer.

Gràfic 1. Esquema de dades-indicadors



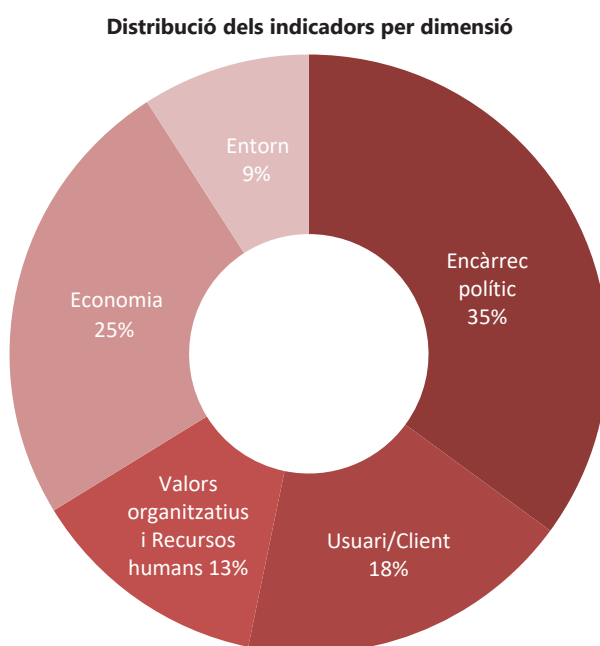
### Quadre d'indicadors

En l'edició del CCI-B 2023 el quadre de comandament no s'ha modificat respecte de l'edició anterior. Actualment, el quadre està integrat per 77 indicadors que s'estructuren en quatre dimensions principals (Encàrrec polític, Usuari/Client, Valors organitzatius / Recursos humans, Economia) i una d'auxiliar (Entorn).

El quadre d'indicadors és una eina que permet fer una aproximació en termes quantitatis a:

- ▶ a la disponibilitat de recursos de tot tipus per oferir el servei bibliotecari,
- ▶ a la població i a la comunitat a qui s'adreça el servei,
- ▶ al rendiment en forma de producció de serveis i a l'ús dels recursos,
- ▶ als ciutadans i a les entitats que en fan ús, i
- ▶ als costos que genera.

Gràfic 2. Percentatge d'indicadors del quadre segons la dimensió



## Recollida de dades

Les dades amb què treballa el Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques procedeixen majoritàriament del Sistema d'Informació Estadística de Biblioteques de la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Pel que fa a la recollida de dades, cal tenir en compte els aspectes següents:

- ▶ La dada de **Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca** s'extreu d'un estudi de retribucions que elabora el Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona (en col·laboració amb els diversos departaments de recursos humans dels ajuntaments). No es disposa de les dades de tots els municipis, així que només s'inclouen les que figuren en la darrera edició d'aquest estudi, que es corresponen a l'exercici 2017.
- ▶ Hi ha algunes dificultats per a l'aplicació homogènia i consistent de la conceptualització del **Valor de les aportacions per patrocini (dineràries o en espècie)**, malgrat els esforços fets per a disposar d'una definició clara: el patrocini no és gens habitual en la biblioteca pública, i els pocs casos existents habitualment es donen a partir d'intercanvis (per exemple: realització d'una activitat a canvi de publicitat, etc.). La dificultat principal rau en identificar-ho com a patrocini i donar-hi valor econòmic.
- ▶ **Hores anuals de formació i hores de baixa**: per a alguns municipis, l'accessibilitat a aquestes dades de recursos humans no és gens fàcil, atès que les unitats de recursos humans no els faciliten les dades o bé no ho fan a temps. Altrament, és complicat d'establir els criteris per a comptabilitzar les hores de formació, atès l'ampli catàleg de serveis que ofereixen les biblioteques, la diversitat de la formació requerida, de l'oferta formativa, del règim contractual i de la situació laboral dels treballadors.
- ▶ **Queixes i suggeriments**: algunes biblioteques no disposen d'aquesta dada, perquè no tenen implementat cap sistema de seguiment i control de les queixes i suggeriments que els arriben. A més, donada la multiplicitat de canals, sistemes de gestió i formalització i les administracions involucrades, les dades aportades pels municipis poden no ser del tot comparables.
- ▶ **Dades relacionades amb les activitats**: atès que no hi ha un únic sistema d'informació per a la gestió, seguiment i control de les activitats, i que hi ha una gran diversitat de formats, periodicitat, recurrència i lloc on es desenvolupen, l'obtenció de dades comparables és complicada. Tot amb tot, a la GSB s'intenta que les dades siguin al màxim de consistents i comparables.
- ▶ **Dades econòmiques**: algunes administracions no faciliten les dades de despesa als directors dels serveis bibliotecaris o bé no ho fan en el temps i/o en els termes exigits pel CCI-B. Això implica que algunes de les dades econòmiques imputables als municipis siguin estimacions.

## Resultats 2022

### 1. Encàrrec polític

Aquests indicadors estan relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei. Els indicadors corresponents a aquesta dimensió es presenten agrupats en cinc àmbits d'actuació:

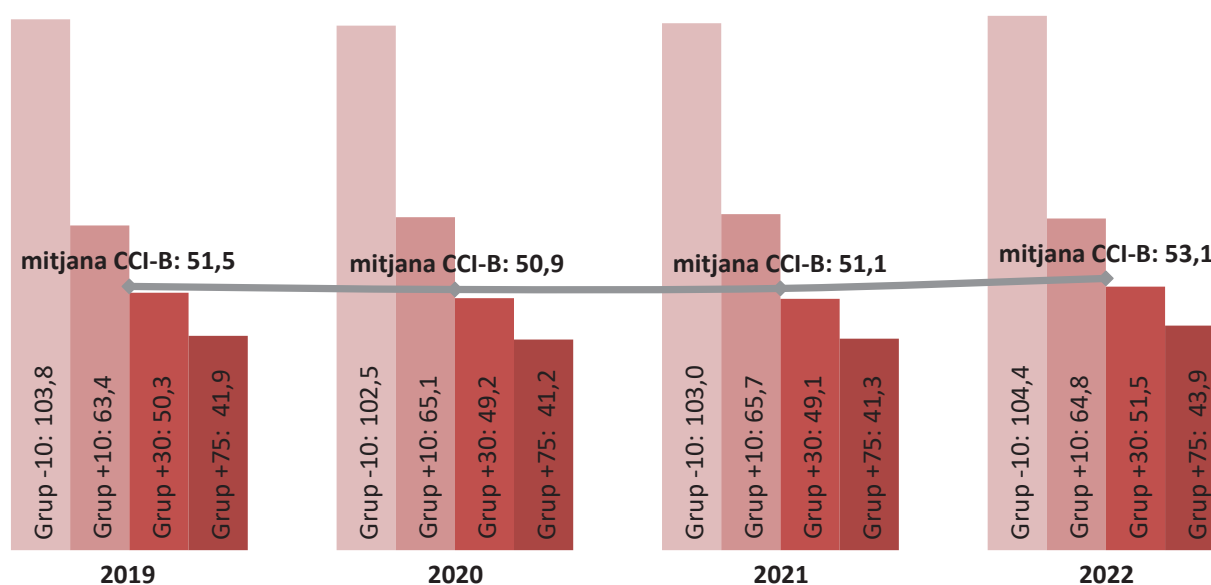
- ▶ facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques,
- ▶ valorar l'interès/ús/adequació del fons documental,
- ▶ oferir un bon fons documental suficient,
- ▶ fomentar l'ús de les TIC i
- ▶ fomentar la lectura.

Diversos estudis i opinions d'experts coincideixen a assenyalar la biblioteca pública com un servei de proximitat. Aquesta proximitat no ha de ser entesa només des d'un punt de vista geogràfic, sinó també en el sentit que l'ús del servei és una de les formes en què l'usuari esdevé ciutadà. I cal tenir en compte que l'ús del servei és lliure i voluntari per part de l'usuari, de manera que el servei –a més de la proximitat física– ha de desenvolupar estratègies per fer-se pròxim a l'usuari potencial i fidelitzar aquella persona que ja n'és.

**53,1 m<sup>2</sup>**  
per 1.000 habitants

Una d'aquestes estratègies és proveir el servei bibliotecari dels espais adequats, de manera que els usuaris se'ls puguin apropiat. La superfície de servei per habitant és una mesura genèrica de quina és l'oferta de servei. La seva evolució és força estable amb petites variacions anuals. S'observa com amb menys població la superfície per habitant s'incrementa; això té la seva lògica atès que, sovint, als municipis de menys habitants és la biblioteca la que concentra tota o bona part de l'oferta cultural del municipi.

Gràfic 3. m<sup>2</sup> per 1.000 habitants



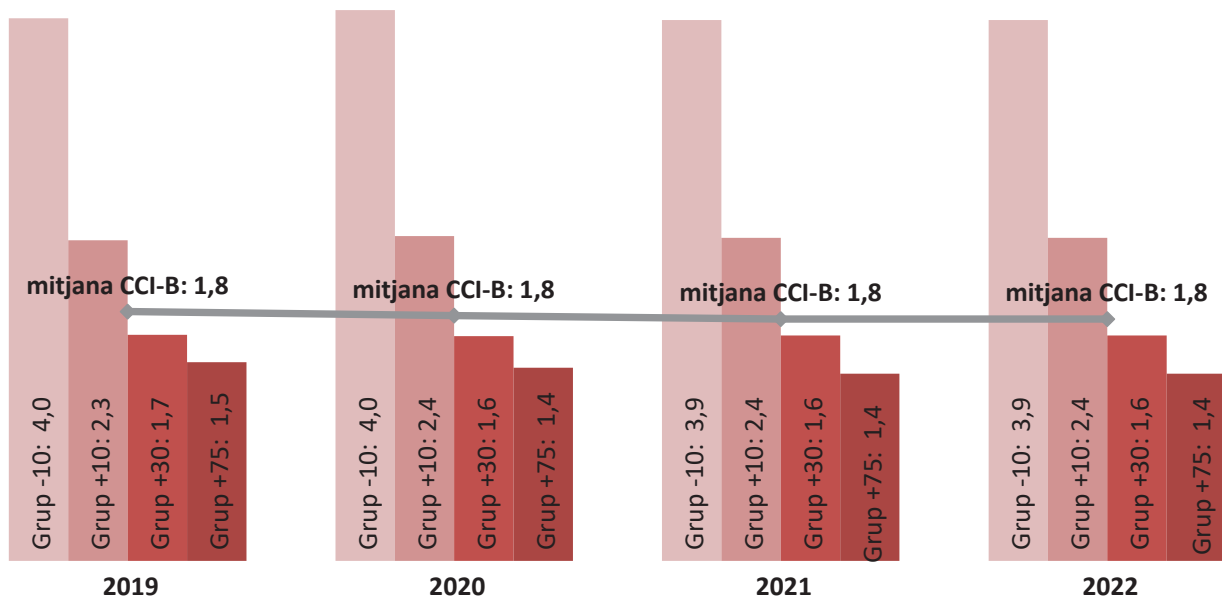
# 1,8 documents per habitant

Fer disponible i fer accessible un fons documental de qualitat és una de les raons de ser de les biblioteques. L'atractiu del fons documental té una dimensió quantitativa evident; la qualitat, l'organització, la presentació o la promoció són altres elements per fer atractiu el fons documental d'una biblioteca.

L'indicador té una tendència molt estable en els darrers anys.

La relació fons documental / habitants es va fent gran com més petit és el municipi. Aquesta correlació inversa ja està prevista en el Mapa de Lectura Pública de Catalunya i en els estàndards reconeguts internacionalment. Els valors que es fixen com a òptims en aquests documents oscil·len entre els 1,5 documents per habitant per als municipis més grans, i fins als 3 documents per habitant per als municipis més petits.

Gràfic 4. Fons documental per habitant



## 29% dels documents

va registrar un préstec o més durant el 2022

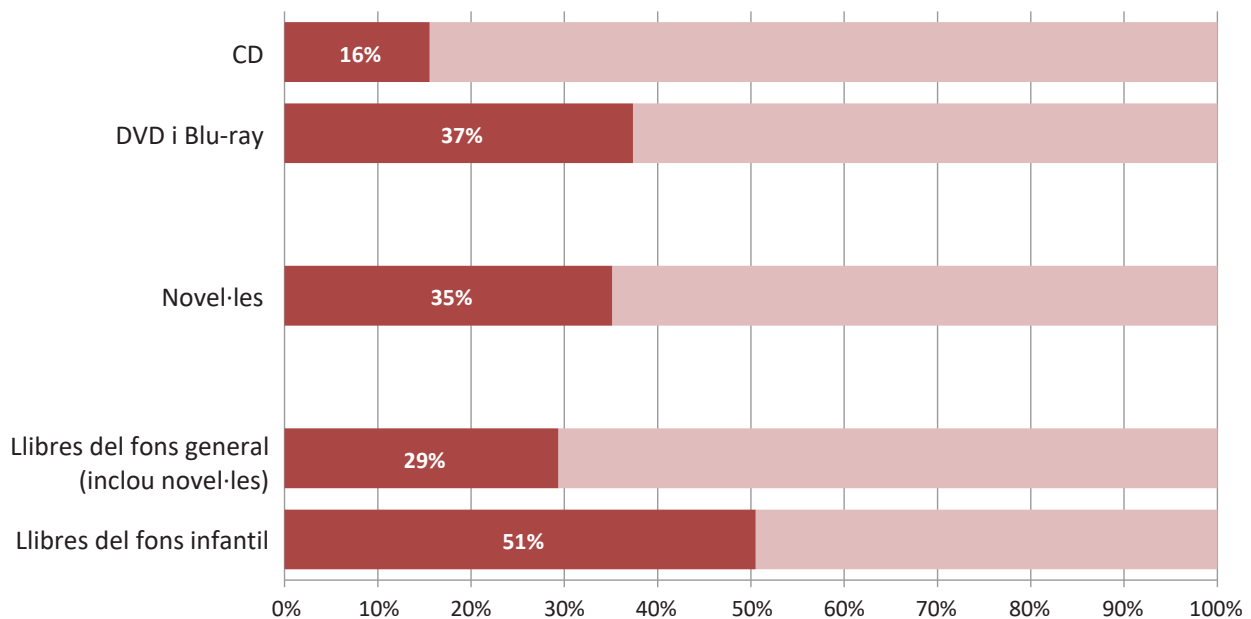
Una aproximació a la qualitat i a l'adequació del fons documental és observar quin rendiment té el fons, és a dir quina part del fons és utilitzada i quina no. En no disposar de dades de consulta a sala, aquests indicadors estan construïts sobre dades de préstec.

Igualment, cal dir que les revistes s'exclouen dels recomptes i dels càlculs, ja que per les seves característiques i tractament es computen separatament.

Amb dades dels municipis del CCI-B, el 29% de llibres dels fons generals de les biblioteques (que inclouen les novel·les) van sortir en préstec una vegada o més durant el 2022; en aquest mateix període, ho van fer el 51% dels llibres infantils, el 16% dels CD i el 37% dels DVD i Blu-Ray.

Si l'anàlisi del fons general es restringeix a les novel·les, aleshores del 29% global es passa al 35%, que és el percentatge de novel·les que van sortir en préstec.

Gràfic 5. % de documents que van sortir en préstec durant l'any 2022, per tipus de fons



**59,5% dels documents**  
ingressats durant 2021  
va registrar 1 préstec o  
més durant el 2022

A més d'observar el percentatge de documents que surten en préstec, és d'interès fixar-se concretament en els que han estat incorporats recentment a la col·lecció, atès que són els documents que es van adquirint els que, a mig termini, configuren la col·lecció i són una de les derivades de l'aplicació de les polítiques de desenvolupament de la col·lecció.

L'indicador de percentatge de documents ingressats l'any X-1 prestats durant l'any X vol ser una mesura de fins a quin punt les polítiques de desenvolupament de la col·lecció que apliquen els serveis bibliotecaris municipals s'ajusten als interessos i necessitats dels usuaris. És un indicador que en els darrers anys va clarament a l'alça, la qual cosa demostra l'encert d'oferir a les biblioteques la possibilitat de triar els fons que els arriben per lots adquirits centralitzadament per la Diputació a través del sistema SELPART.

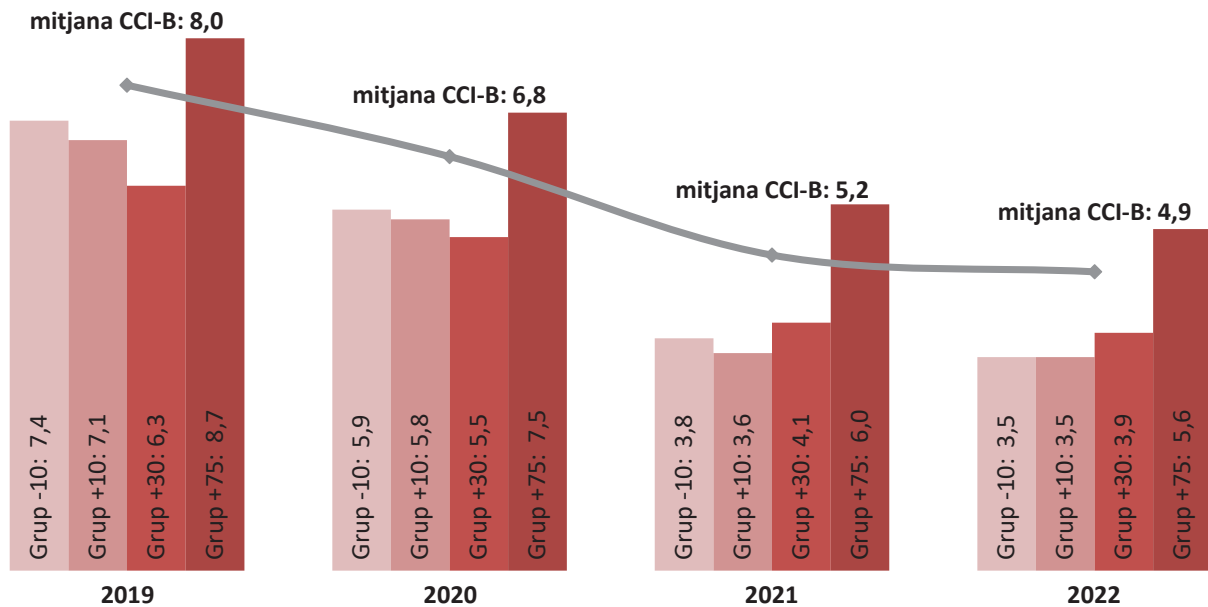
Una altra de les línies de treball que desenvolupen les biblioteques públiques de tot el món és la de l'alfabetització. A casa nostra, amb índexs d'alfabetització molt elevats, una línia de treball en aquest àmbit passa per la denominada *alfabetització informacional*, amb un component tecnològic innegable. Les biblioteques han de proporcionar serveis d'accés al web, però també han de proporcionar formació per a l'adquisició d'habilitats i competències per obtenir i interpretar el que hi ha a Internet, i per al processament de la informació amb el maquinari i programari a disposició dels usuaris. Per això, un dels aspectes que es valoren en el CCI-B és el del foment de l'ús de les TIC amb indicadors tant de serveis d'accés al web com de formació.

**5 de cada 100 visites**  
fan servir el serveis d'accés  
a Internet i d'ofimàtica  
amb maquinari de les biblioteques

A la biblioteca es pot accedir al web amb maquinari propietat de les biblioteques (0,6 ordinadors per cada 1.000 habitants).

La tendència a la baixa en l'ús d'aquest servei (cada cop menys visites són generades per l'ús del servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques) pot estar relacionada amb l'extensió cada cop més generalitzada dels telèfons intel·ligents i altres dispositius mòbils amb accés a Internet que són dels usuaris. I més tenint en compte que totes les biblioteques dels municipis participants al CCI-B ofereixen servei de Wi-Fi de manera gratuïta.

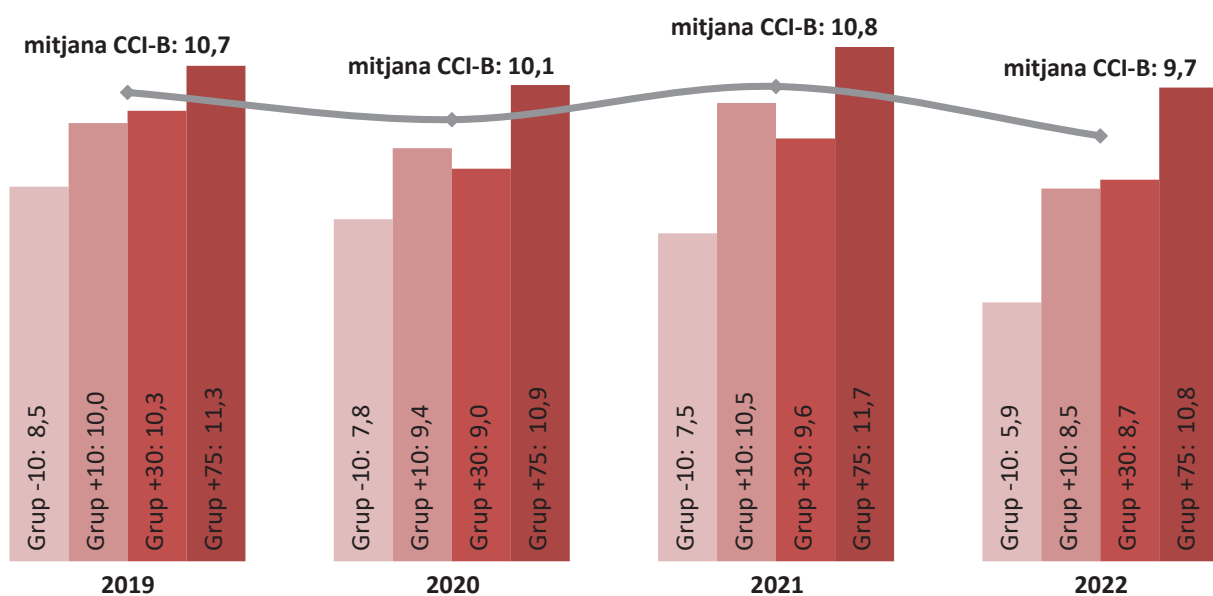
Gràfic 6. % de visites que fan servir el servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques



**10 de cada  
100 visites**  
es connecten a la xarxa  
Wi-Fi de les biblioteques

El nombre d'usuaris que fan servir la xarxa Wi-Fi de les biblioteques es manté estable al voltant del 10% aproximadament, amb algunes petites variacions segons l'any i la dimensió dels municipis. Aquestes dades inclouen el còmput dels usuaris que entren a la xarxa Wi-Fi de les biblioteques mitjançant un servei que no requereix la identificació de l'usuari amb el carnet de biblioteca.

Gràfic 7. % de visites que, en la seva estada a la biblioteca, es connecten a la xarxa Wi-Fi





Finalment, un indicador que permet fer una aproximació de quin és l'ús de les biblioteques és el percentatge de ciutadans que les fan servir. Atès que és complicat establir aquestes dades, si no es fa a partir d'enquestes *ad hoc*, pot fer-se una aproximació mitjançant les dades que generen els registres d'ús automatitzats de determinats serveis.

Cal tenir molt en compte que aquesta és una aproximació que no reflecteix la realitat, atès que és segur que hi ha un nombre indeterminat de ciutadans que, malgrat ser usuaris de les biblioteques, no fan servir cap dels serveis que requereixen acreditació a través del carnet.

Els serveis inclosos en l'anàlisi han estat serveis de préstec, serveis d'accés a Internet proveïts per la Diputació de Barcelona (Wi-Fi amb carnet i Internet i +), serveis de préstec virtual *eBiblio* i, òbviament, l'alta de carnet.

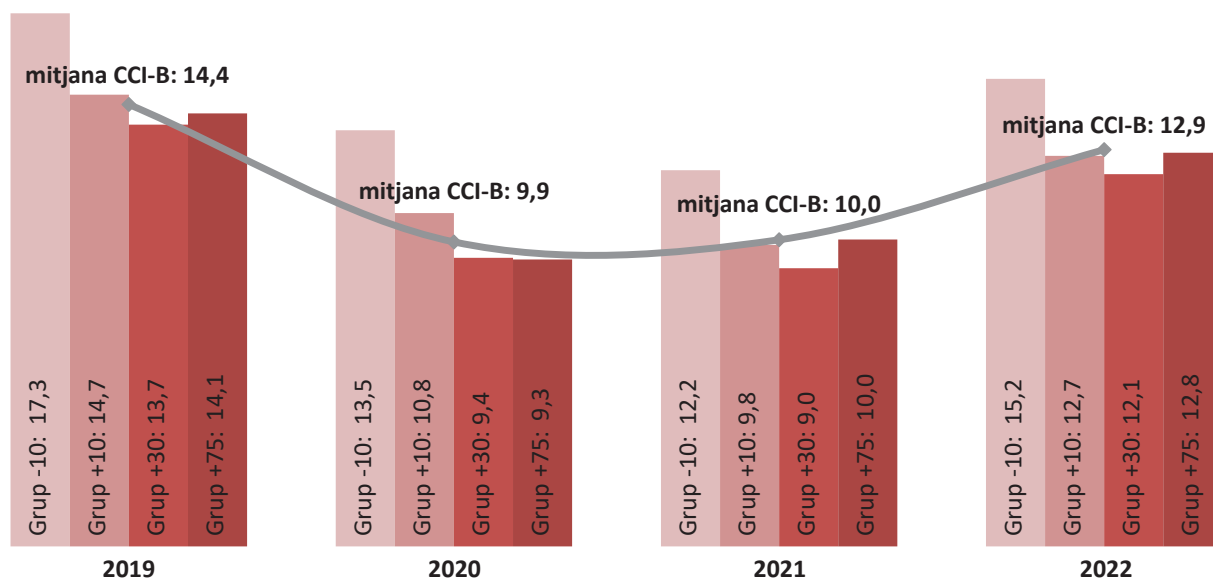
**13 de cada  
100 ciutadans**  
fan ús de determinats  
serveis de les biblioteques

A l'hora d'interpretar aquesta dada cal tenir en compte que:

- ▶ Aquest percentatge no es distribueix uniformement per tots els grups de població;
- ▶ És molt possible que hi hagi usuaris que fan servir determinats serveis amb el carnet d'algun familiar i que, per tant, l'ús quedi ocult, i
- ▶ L'accés a les biblioteques públiques és lliure i els serveis són d'ús voluntari.

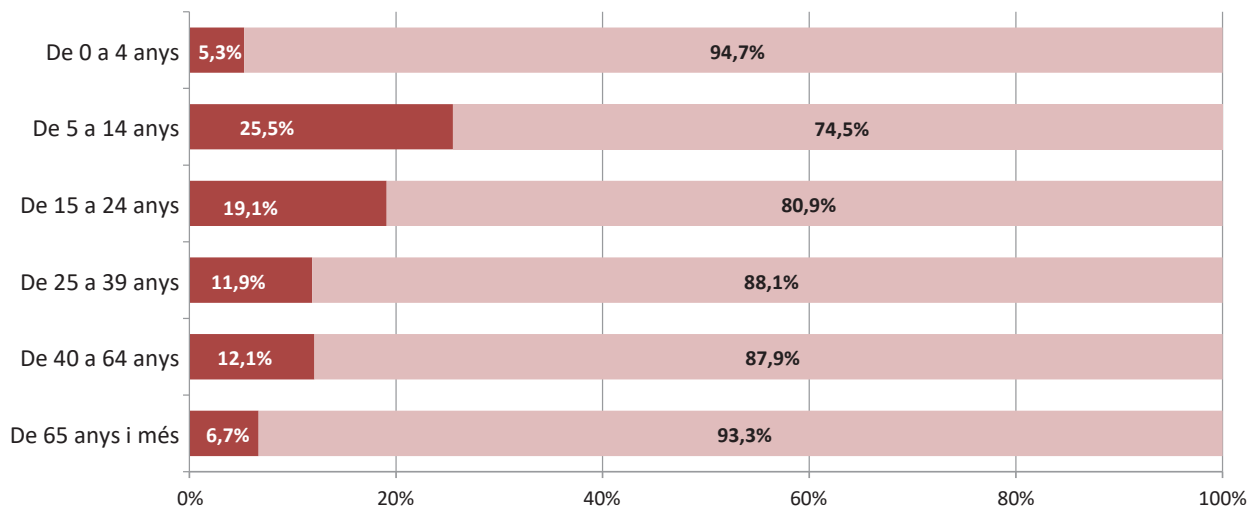
Segons dades del darrer *Informe de resultats: Hàbits de lectura i compra de llibres 2022*, elaborat per l'Institut Català d'empreses Culturals (de la Generalitat de Catalunya), el 38,7% dels catalans majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i, d'aquests, el 91,6% dels casos era biblioteca pública. Així doncs, probablement el tant per cent de població real que fa servir les biblioteques públiques de la XBM s'ha de situar entre el 13% (dada segons els serveis amb registre a la XBM) i el 39% (dada segons l'enquesta).

Gràfic 8. % de població que fa ús dels serveis de la biblioteca



Les dades del CCI-B per grups d'edat mostren com la població més gran és la que fa menys ús de les biblioteques –si més no dels serveis amb registre– (vegeu gràfic 9). En canvi, és la població infantil (de 5 a 14 anys) la que registra un major nombre d'usuaris de les biblioteques públiques.

Gràfic 9. % de població per grups d'edat que va fer ús de determinats serveis de les biblioteques el darrer any



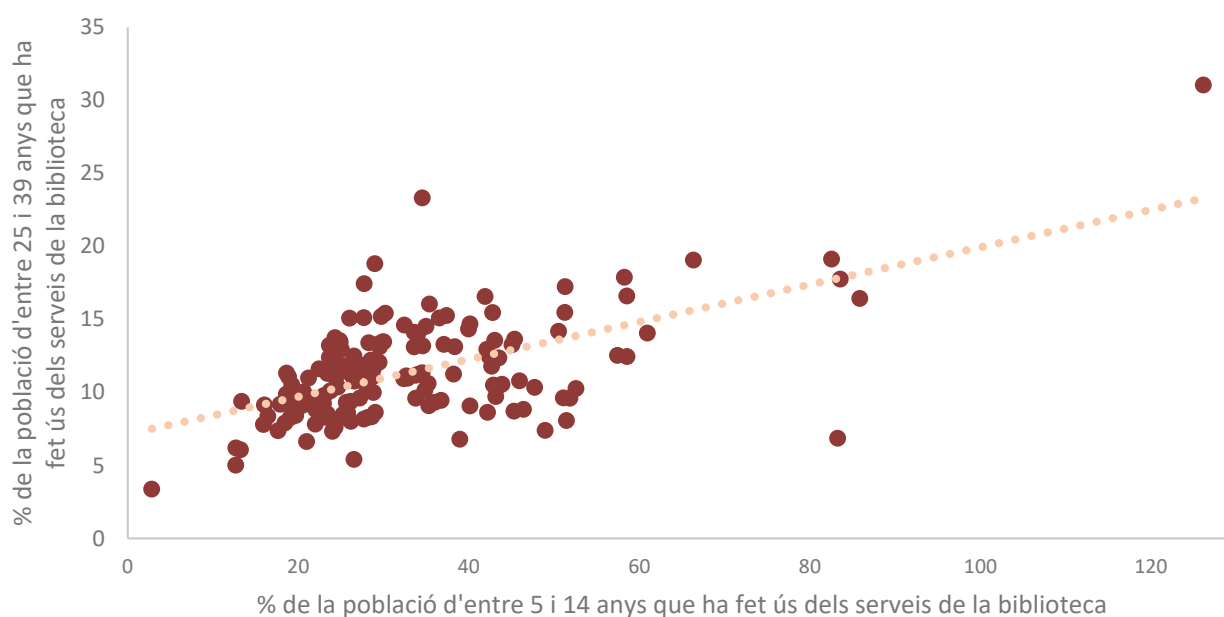
## Pares i fills

comparteixen els recursos  
de les biblioteques

Les dades sobre l'ús de les biblioteques per part de la població d'entre 5 i 14 anys estan molt relacionades amb les dades d'ús de la població d'entre 25 i 39 anys, més que amb les de qualsevol altre tram d'edat dels usuaris.

En aquest sentit, és interessant establir fins a quin punt les biblioteques capten nous usuaris adults mitjançant els recursos que posen a disposició dels infants o bé si els usuaris adults continuen o intensifiquen l'ús de les biblioteques públiques quan tenen fills.

Gràfic 10. Correlació entre població usuària de 5 a 14 anys i població usuària de 25 a 39 anys



## 2. Usuari/Client

Els indicadors d'aquesta dimensió volen ser una mesura de l'orientació a l'usuari de les biblioteques i estan relacionats amb l'ús dels serveis i la satisfacció dels usuaris.

Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió s'han classificat en quatre àmbits:

- ▶ fomentar l'ús de les biblioteques,
- ▶ oferir un servei de qualitat als ciutadans,
- ▶ difondre la biblioteca a través de les xarxes socials i
- ▶ fer activitats de dinamització cultural.

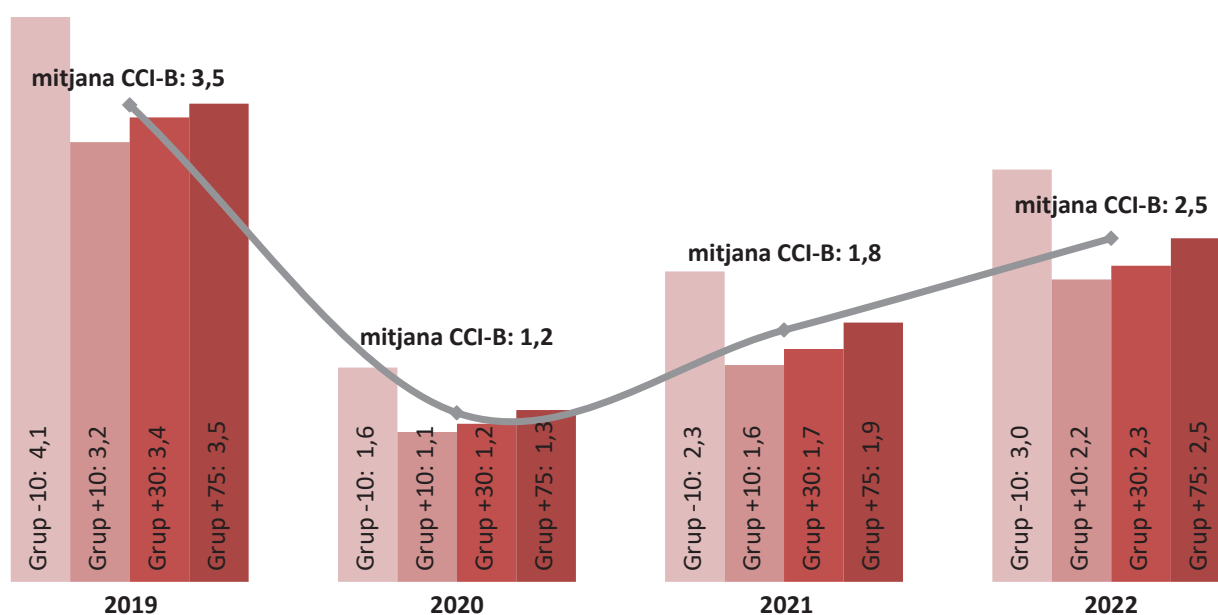
El nombre de visites per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública. És útil tant per analitzar-ne la mateixa evolució com per situar-se en context i comparar-se amb altres serveis bibliotecaris. Tradicionalment, s'ha entès que l'ús dels serveis bibliotecaris comportava entrar a l'espai de la biblioteca. Per entrar a la biblioteca

(és a dir, una visita), se suposava algun tipus d'ús dels seus serveis, encara que només fos en forma d'ús de l'espai. Actualment, el nombre de visites presencials que reben les biblioteques és un indicador necessari però insuficient per mesurar l'ús dels serveis d'informació, atès que aquests proveeixen els seus usuaris de serveis de caràcter virtual o híbrid a través del web. Per això els indicadors que fan referència a l'ús dels serveis presencials es complementen amb indicadors que fan referència als serveis virtuals.

## 2,5 visites presencials per habitant

L'indicador de 2022 es recupera respecte als anys 2021 i 2020, tot i que no recupera els valors anteriors a la pandèmia: els ciutadans van disminuint el nombre de visites a les biblioteques. A més, cal considerar que un 49,2% de les renovacions es fan en línia (percentatge que creix any a any), i que els préstecs virtuals d'*e-books* també van a l'alça. Aquests usos virtuals podrien estar fent disminuir el nombre de visites presencials.

Gràfic 11. Visites per habitant

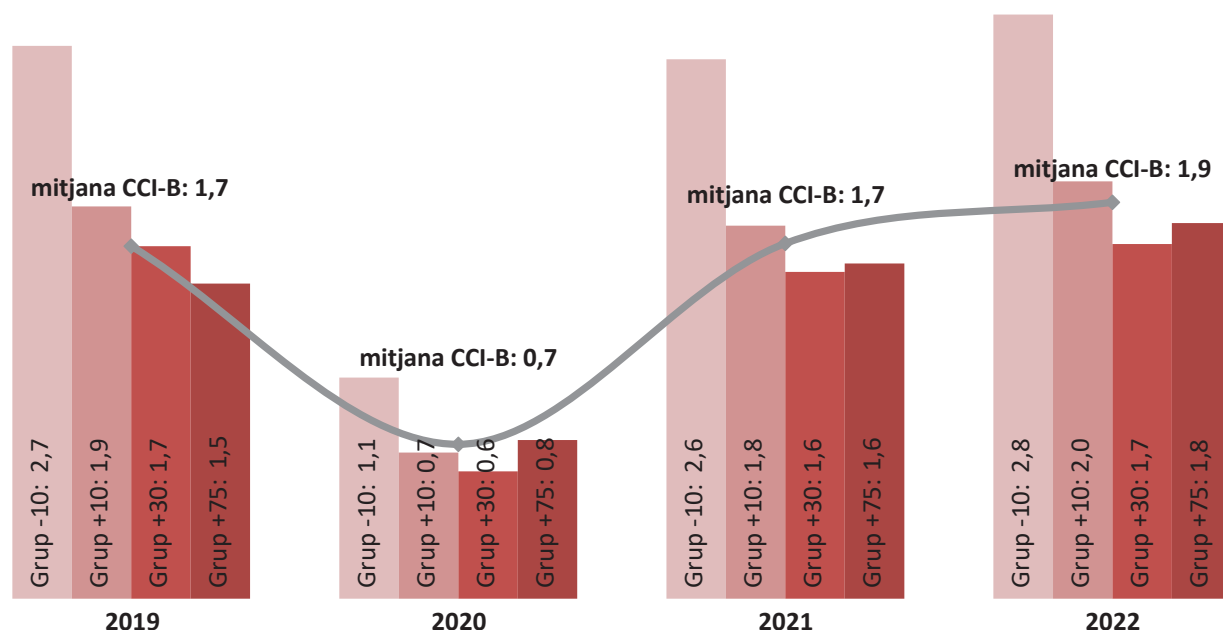


## 1,9 préstecs per habitant

El nombre de préstecs per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública.

Aquest 2022, l'indicador es recupera i supera el valor anterior a la crisi per la COVID-19. Es manté amb una lleugera tendència a l'alça, en un moviment similar al nombre de visites presencials.

Gràfic 12. Préstecs per habitant



**46,2% de la població inscrita**  
durant 2021 ha registrat alguna activitat durant l'any 2022

El 46% dels usuaris que es van inscriure l'any 2021 van realitzar durant 2022 alguna activitat a la biblioteca. Aquest indicador intenta mesurar el grau de fidelització dels usuaris de la biblioteca. Un cop més cal advertir que aquest percentatge només es refereix a ús de serveis amb un registre centralitzat (préstec, Internet i +, Wi-Fi i eBiblio).

**118 seguidors**  
a les xarxes socials per cada 1.000 habitants

La presència de les biblioteques a les xarxes socials continuen incrementant-se. L'indicador "Seguidors per cada 1.000 habitants" passa de 68 el 2019 a 99 el 2020, 110 el 2021 i 118 el 2022.

L'indicador fa referència al nombre de seguidors de les xarxes socials de les biblioteques que es monitoritzen actualment (Facebook, Twitter, YouTube i Instagram).

Les biblioteques programen activitats de dinamització cultural com a oferta complementària a la resta de serveis. Aquesta programació comporta sovint una dedicació important, sigui de producció, sigui de contractació, etc. per això cal disposar d'indicadors en relació a les activitats que es programen, mesurar-ne l'oferta i l'acceptació.

## **63 sessions d'activitats** de dinamització cultural per cada 10.000 habitants

Cada biblioteca ha programat 63 sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants, amb una mitjana de 15 assistents per sessió, cosa que representa el 4% de les visites a les biblioteques.

### **3. Valors organitzatius / RH**

Aquests indicadors estan relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, i també amb els recursos humans (com, per exemple, retribucions, formació, satisfacció o càrregues de feina).

Els indicadors que configuren aquesta dimensió s'han agrupat en sis àmbits:

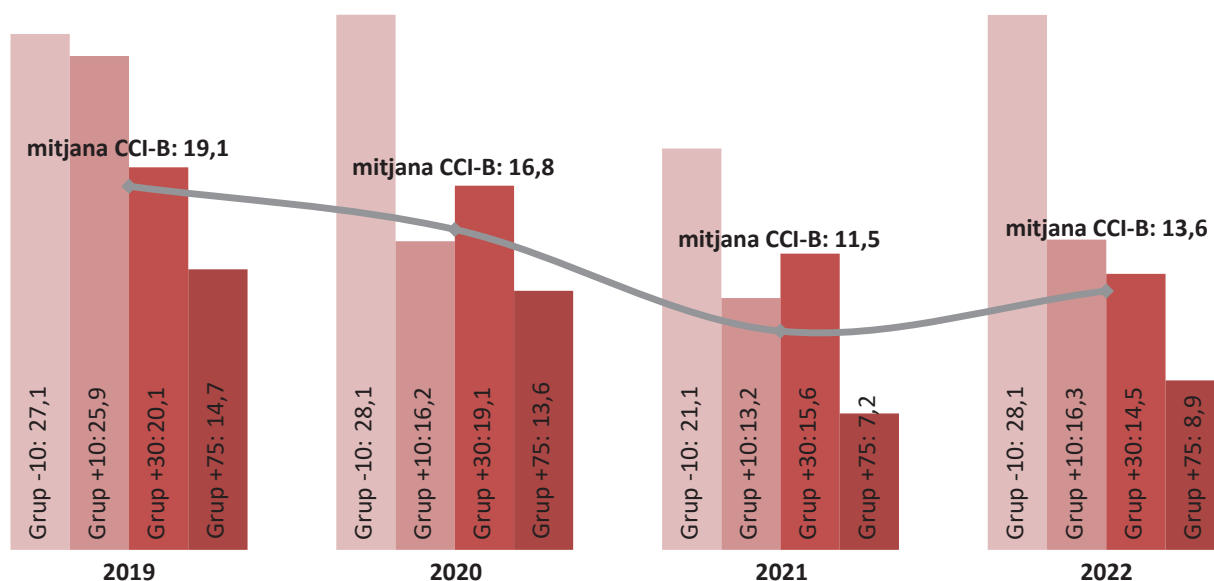
- ▶ gestionar el servei amb les diverses formes de gestió,
- ▶ oferir un servei de qualitat (model de gestió),
- ▶ promoure un clima laboral positiu per als treballadors,
- ▶ vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes,
- ▶ millorar les habilitats dels treballadors i
- ▶ fomentar la participació del voluntariat.

A diferència d'altres serveis públics municipals, els serveis de les biblioteques són, en general, gratuïts per als seus usuaris i finançats gairebé íntegrament per les administracions públiques.

## **13,6 hores de formació** per treballador

En el valor d'aquest indicador incideix l'existència dels plans formatius de la Diputació de Barcelona i dels diversos ajuntaments adreçats als professionals del Sistema de Lectura Pública, amb l'objectiu de facilitar la formació continuada dels professionals que treballen a les biblioteques.

Gràfic 13. Hores anuals de formació per treballador



#### 4. Economia

Els indicadors d'economia expressen el cost dels recursos necessaris per donar el servei, així com les fonts de finançament del servei.

Els indicadors corresponents a aquesta dimensió estan agrupats en quatre àmbits:

- ▶ disposar dels recursos adequats,
- ▶ finançar adequadament el servei,
- ▶ gestionar els recursos adequadament i
- ▶ oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

És bàsic mantenir els equips bibliotecaris en les millors condicions de funcionament possibles per assegurar uns graus de servei adequats i mantenir-ne la qualitat. Això té una traducció econòmica evident.

**21,09 €**  
de despesa corrent  
per habitant

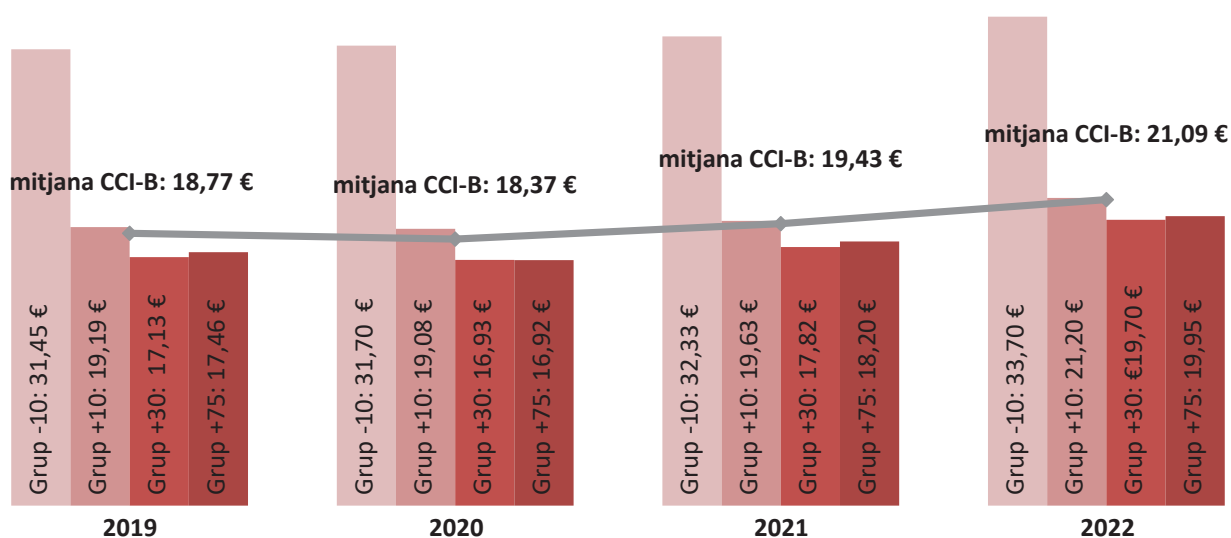
La despesa de funcionament i manteniment de les biblioteques del CCI-B ha implicat gastar 21,09 € per cada habitant.

El finançament d'aquesta despesa es reparteix entre les institucions de l'administració local de qui depèn la biblioteca, amb una petita aportació d'altres administracions.

En concret, els ajuntaments financen el 60% de la despesa, i la Diputació el 36%. Altres institucions, principalment la Generalitat, hi aporten la resta de la despesa.

La recaptació per taxes i preus públics a les biblioteques representa aproximadament un 0,04% de la seva despesa.

Gràfic 14. Despesa corrent per habitant

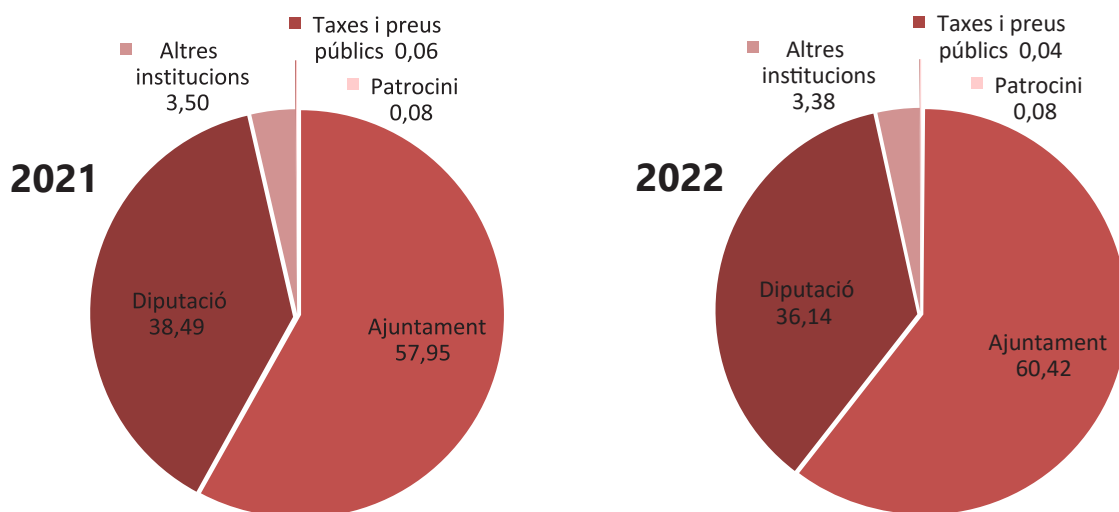


**12,75 €**  
de despesa corrent  
municipal per habitant

Dels 21,09 € per habitant que es destinen a biblioteques, 12,75 € corresponen a aportacions dels ajuntaments.

La despesa en biblioteques a escala municipal representa l'1,2% de la despesa corrent municipal total. Aquestes proporcions s'han mantingut força estables al llarg dels darrers anys.

Gràfic 15. Finançament de la despesa



A més d'analitzar quines són les fonts de finançament de la despesa corrent de les biblioteques, també s'estudia la distribució de la despesa corrent segons grans apartats: personal, fons documental, activitats i manteniment d'edificis i equipaments.



Pel que fa a la distribució de la despesa per conceptes cal destacar que:

**8,2%**  
de la despesa corrent  
en fons documental

La part de la despesa destinada a l'adquisició de fons documental representa el 8,2% de la despesa corrent total (el 2021 va ser d'un 9,8%, el 2020 d'un 8,9%).

Les activitats que programen les biblioteques representen el 2,4% de la seva despesa (el 2021 un 2,3%, el 2020 un 1,9%).

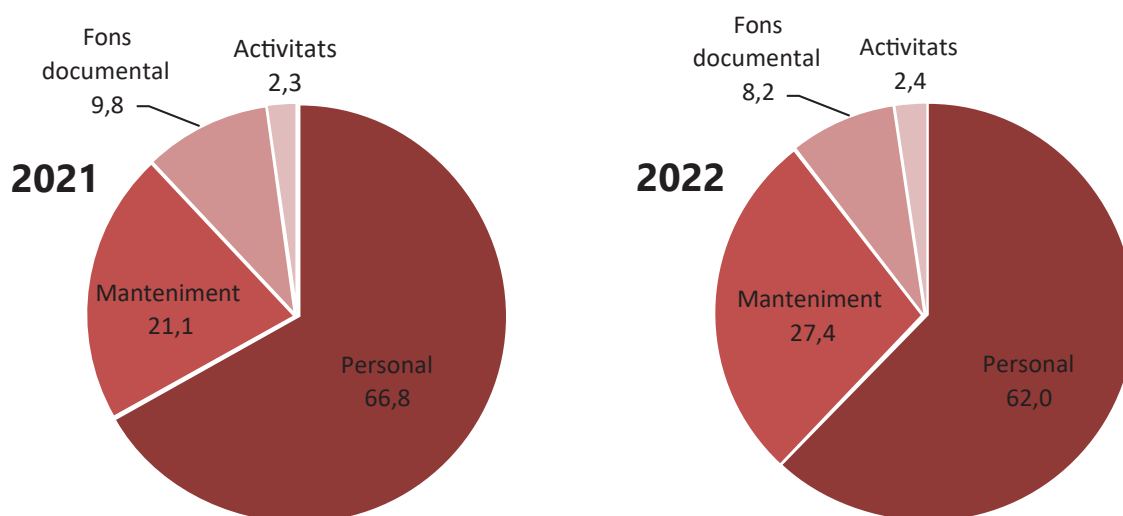
Així doncs, fons documental i activitats –que són els elements que donen sentit i contingut a les biblioteques– representen el 10,6% sobre el total de la despesa. Seria desitjable que augmentessin aquests percentatges, ja que els anys anteriors a la crisi de 2008 sumaven a l'entorn del 17% de la despesa corrent (l'any 2017, concretament, 17 de cada 100 € de despesa es destinaven a l'adquisició de fons documental o a la producció i/o contractació d'activitats).

Els ajuntaments financen un 15% de la despesa en fons documental, un valor sensiblement inferior al de 2021, que va ser del 22,7%.

**89,4%**  
de la despesa corrent destinada  
a personal i manteniment

Els percentatges de la despesa dedicats a personal i manteniment dels equipaments s'han mantingut força estable en els cinc darrers anys. Actualment representen pràcticament el 90% de la despesa (62% de personal i 27,4% de manteniment).

Gràfic 16. Distribució de la despesa per conceptes (en %)



**28,71 €**  
de despesa en fons documental  
per préstec (el 2022) de fons  
ingressat l'any 2021

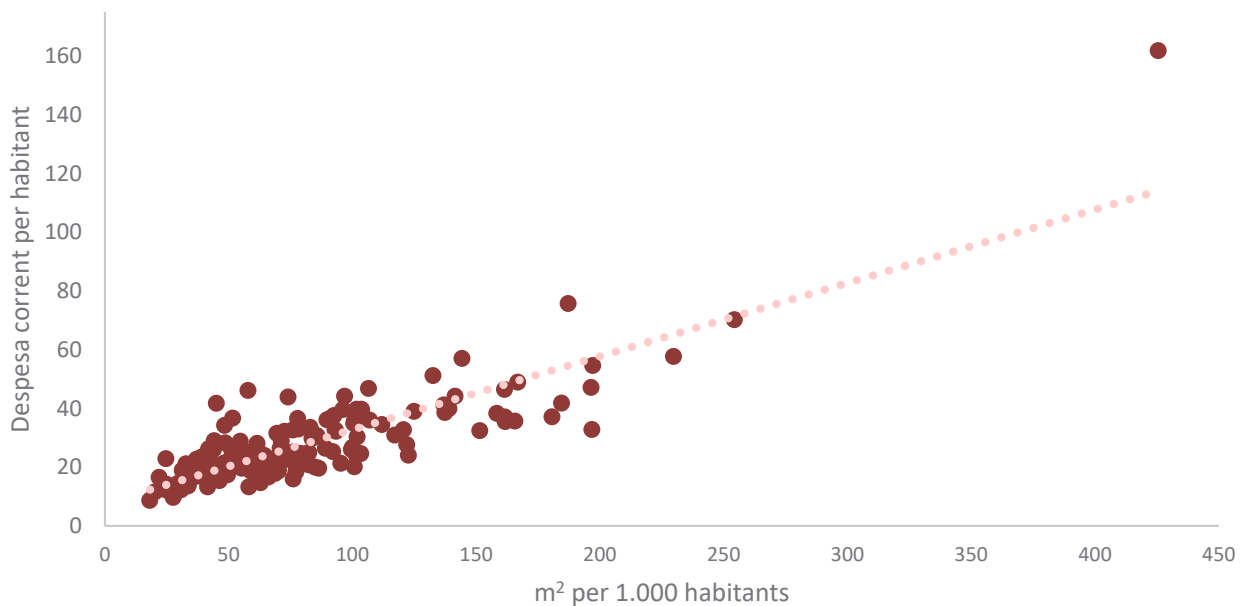
Cada préstec fet el 2022 amb fons adquirit l'any 2021 a les biblioteques dels municipis participants en el CCI-B ha tingut un cost de 28,71 €.

Aquest indicador també sembla que es recupera, ja que el cost de 2021 va ser de 30,23 € per préstec, i el 2020 de 29,32 €.

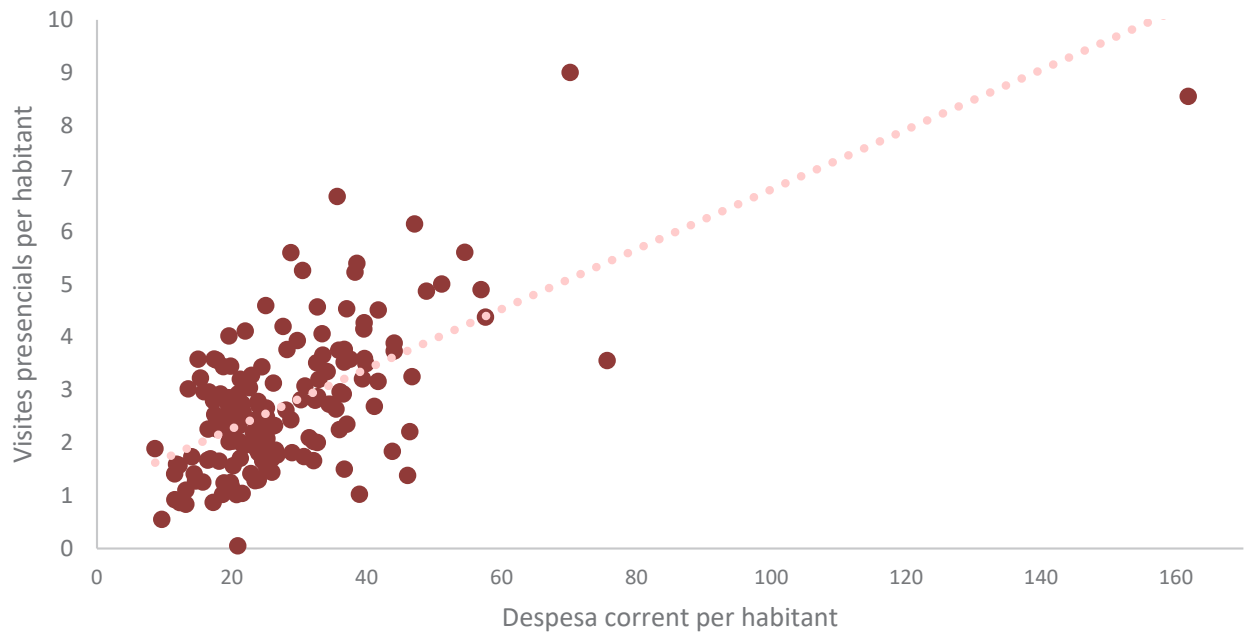
Tal com es mostra en els gràfics següents, la infraestructura determina tant l'oferta de servei com la despesa que genera. La despesa relativa per habitant està absolutament vinculada a l'oferta de servei. Sembla, però, que la superfície (i, consegüentment, la despesa) és molt menys determinant a l'hora de la captació d'usuaris. En aquest sentit, és segur que hi intervenen altres factors. Hipotèticament, aquests altres factors podrien ser:

- ▶ la ubicació i l'accessibilitat dels equipaments,
- ▶ la superposició d'algunes àrees d'influència o
- ▶ l'aplicació de determinades polítiques de servei, de comunicació i d'atenció a l'usuari.

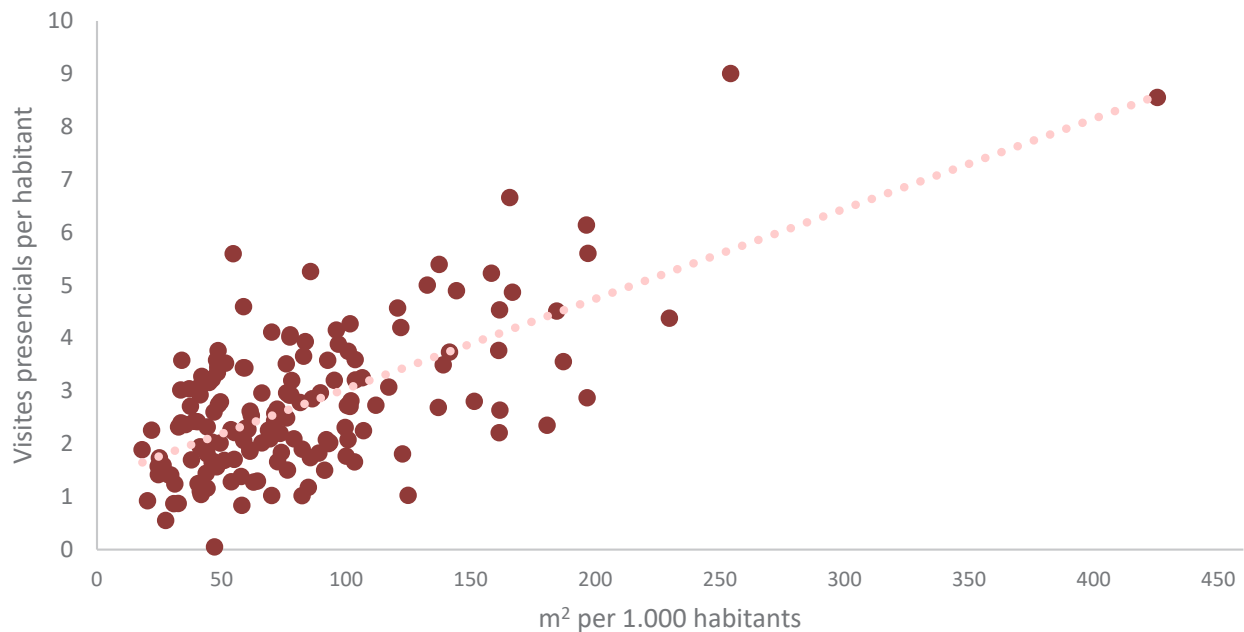
Gràfic 17. Correlació entre la superfície bibliotecària i la despesa corrent



Gràfic 18. Correlació entre el nombre de visites per habitant i la despesa corrent



Gràfic 19. Correlació entre el nombre de visites per habitant i la superfície bibliotecària



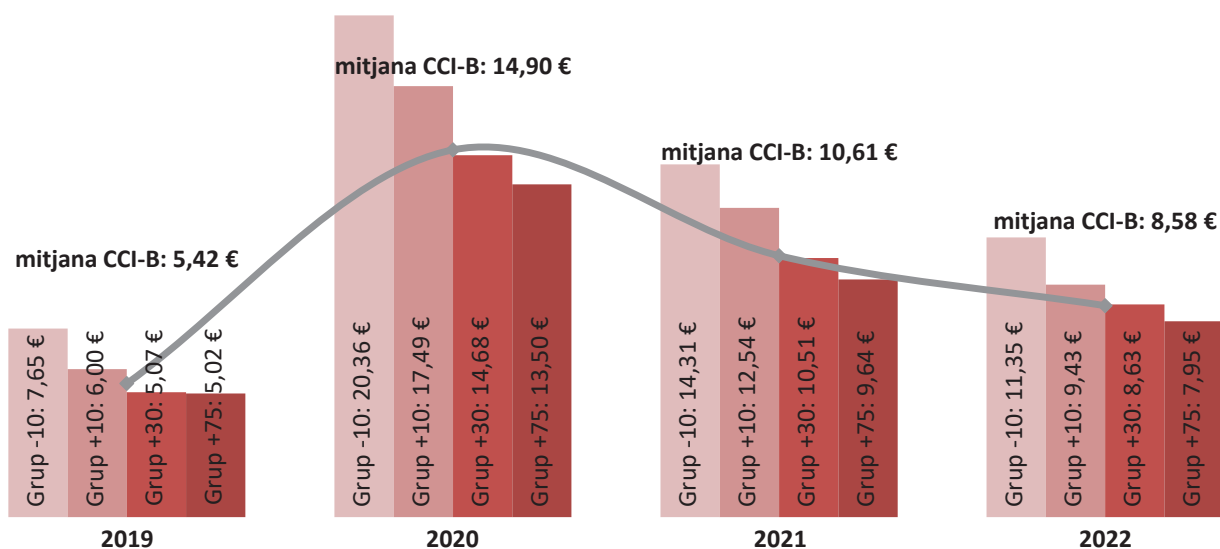
Tant important com valorar la disponibilitat dels recursos, el seu finançament i quina és la seva destinació, és calcular quins són els costos unitaris, és a dir el cost per ús dels serveis.

**8,58 €**  
de despesa corrent  
per visita

En primer lloc, es valora la despesa corrent per visita, atès que el nombre de visites és la dada que reflecteix més sintèticament l'ús de les biblioteques i la més fàcilment referenciable en el total de despesa corrent.

El cost per visita ha baixat sensiblement respecte del 2021 (10,61 €) i 2020 (14,90 €). Cal tenir en compte l'excepcionalitat de l'any 2020 per la crisi de la COVID-19, amb les biblioteques tancades o amb fortes restriccions d'accés físic i en seva operativa, i que l'any 2021 va ser un any en què les biblioteques també van haver amb algunes limitacions, en tot cas de molt menys impacte en els serveis que les de 2020.

Gràfic 20. Despesa corrent per visita

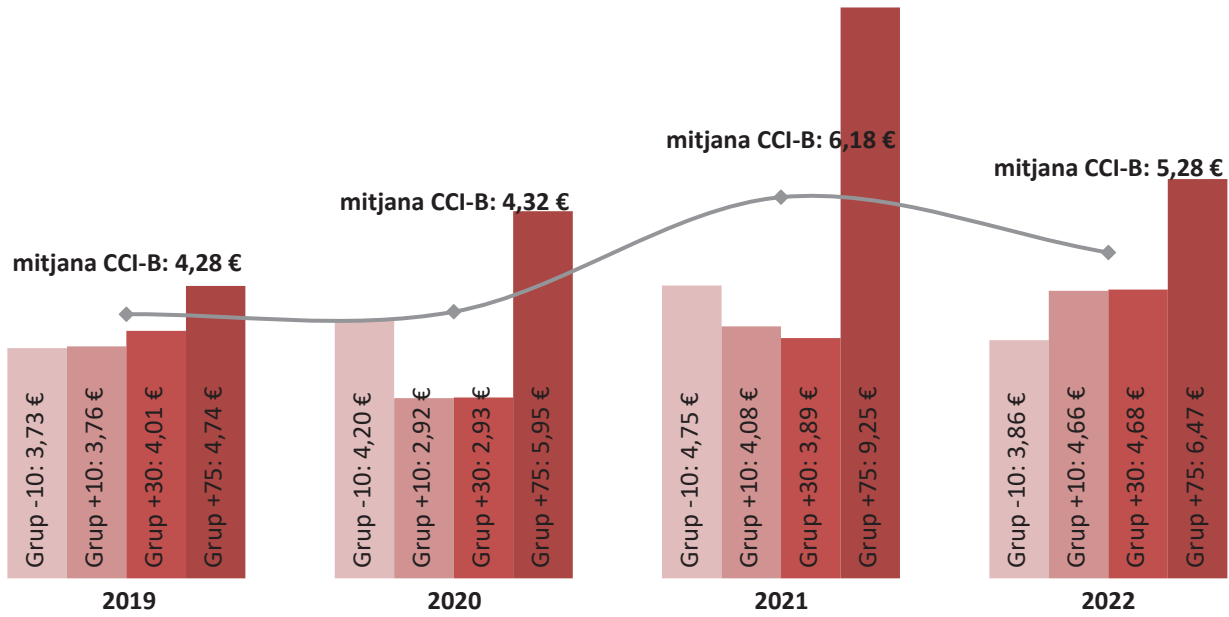


**5,28 €**  
de despesa en activitats  
de dinamització cultural  
per assistent

La diversitat de públics, espais, formats de les activitats i sistemes de gestió i control de l'assistència dificulta poder valorar els canvis en el valor d'aquest indicador.

Tot amb tot, sembla significatiu l'augment de la despesa per assistent de 4,32 € el 2020 a 6,18 € el 2021, tot i que el 2022 s'ha moderat a 5,28 €.

Gràfic 21. Despesa en activitats per assistent



## Conclusions

### Els tallers de 2022

Els tallers d'aquesta 20a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* s'han organitzat per segona vegada de manera presencial al territori durant la segona quinzena de març: Navarcles, Sant Feliu de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Santa Susanna i Terrassa. Hi ha assistit 83 dels 92 municipis convocats (un 90%), i han valorat els tallers amb un 9,2 de mitjana.

En els tallers s'ha treballat amb dues metodologies diferents: en una primera part, s'ha treballat amb indicadors i la dinàmica *Encerta quin és el teu*, basada en el mapa de relacions. I, en una segona, amb una metodologia d'intercanvi d'experiències anomenada *Un problema, una solució*, en la qual els participants han plantejat preguntes amb l'objectiu de millorar aspectes concrets del dia a dia de les biblioteques.

Quant al projecte d'avaluació en si, es poden destacar alguns aspectes que marquen aquest 2022:

- ▶ La declaració de l'estat d'alarma per l'expansió de la COVID-19 durant el 2020 va impedir el funcionament habitual dels serveis de les biblioteques. Així mateix, durant el 2021 i part del 2022 van continuar actives algunes de les restriccions imposades pels diversos governs, de manera que el desenvolupament i el rendiment del servei de les biblioteques en alguns casos encara no han assolit els valors anteriors a la pandèmia. Caldrà estar atent a l'evolució de les dades de 2023, que seran indicatives de l'impacte a mitjà termini de la crisi de la COVID-19 en els hàbits de consum cultural en general i de l'ús dels serveis bibliotecaris en particular.
- ▶ Totes les dades i els indicadors estan disponibles al *Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals*, accessible per a tot el personal dels municipis que participen al CCI-B.

### Indicadors més significatius

A continuació es destaquen alguns dels indicadors més significatius del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques del 2022:

- ▶ El nombre de **documents per habitant** és de 1,8. Hi ha una tendència molt estable dels darrers anys que situa el CCI-B en uns valors quantitativament acceptables, cosa que no hauria de significar l'acceptació acrítica dels actuals índexs d'adquisició documental –per sota dels que serien desitjables. Cal continuar treballant en la integració dels recursos virtuals per als còmputos de documents, tenint en compte les dificultats que això implica.
- ▶ El percentatge de la **població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca** és del 12,9%. La dada puja respecte del 2021 (10,0%) i del 2020 (9,9%), però baixa respecte dels anys pre-pandèmics (el 2019 va ser d'un 14,40% i el 2018 d'un 13,9%). En canvi, el tant per cent de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X és del 46,2%, una dada que millora molt la de 2021 (33,1%) i la de 2020 (40,9%). El nombre de visites presencials per habitant millora: 2,5 enguany respecte de les 1,8 l'any passat (la dada de 2020 va ser de l'1,2, però no és valorable atesa la situació de crisi i de restriccions). De tota manera, no recuperem el valor de l'any 2019, quan en van ser 3,5. El nombre de préstecs per habitant també ha millorat: 1,9 el 2022 respecte a 1,7 el 2021 i 0,7 el 2020. El 2019 va ser d'1,7 i, per tant, podem dir que, en aquest cas, sí que hem recuperat els valors anteriors a

la pandèmia. Sembla que la tendència dels usuaris és estar-se menys a la biblioteca, però quan hi van fan un ús més intens dels serveis dels quals tenim registre. Cada cop més caldrà tenir present els serveis virtuals i híbrids que ofereixen les biblioteques: tot i l'esforç que es fa per situar-los en forma d'indicadors en el Quadre de Comandament, encara cal millorar la informació disponible en relació amb aquests serveis.

- ▶ En l'àmbit de les **activitats culturals** hi continuen havent dificultats objectives per disposar de dades homogènies i comparables, tot i els esforços en la conceptualització, en les definicions i en l'operativa de recollida de dades. Sembla que es programen activitats de petit format atès el nombre d'assistents per activitat: 15,1 assistents per sessió d'activitat cultural el 2022 (12,8 el 2021, 26,0 el 2020 i 16,4 el 2019). L'any 2020 va ser un any excepcional, i es van programar moltes activitats en línia que van propiciar que aquesta dada fos molt més elevada (26 assistents per activitat).
- ▶ La **despesa corrent per habitant** ha estat de 21,09 €, fet que implica un lleuger ascens respecte dels anys anteriors (19,43 € el 2021 i 18,37 € el 2020). Els elevats costos de manteniment (propiciats per l'alça dels preus de l'energia) poden haver influït en aquesta puja.

## Resum de les aportacions dels municipis (per temes)

### Introducció

Aquest document és una exposició sintètica de les aportacions que els municipis participants en el **20è Cercle de comparació intermunicipal de biblioteques**<sup>1</sup> van fer als tallers que es van organitzar presencialment durant el mes de març de 2023 en dependències de les biblioteques de Navarcles, Sant Feliu de Llobregat, Tecla Sala de l'Hospitalet de Llobregat, Santa Susanna i BCT de Terrassa.

Als tallers de 2023 s'ha volgut treballar amb les dades estadístiques i els indicadors habituals, tenint en compte que les valoracions i comparacions de 2021 i 2022 encara no tenen valors del tot normalitzats a causa de la crisi per la COVID-19. S'ha posat èmfasi en metodologies que afavoreixen el fet de compartir coneixement i experiències (dinàmica "un problema, una solució"). Amb aquestes dinàmiques de treball es volia que els participants plantegessin dubtes del seu dia a dia i que s'enriquessin amb les respostes de la resta de participants. Així doncs, en aquest informe recollim un resum de les diferents aportacions que s'han fet en els diversos tallers i en les diverses taules, agrupades pels habituals àmbits de gestió en biblioteques: col·lecció, usuaris, serveis, activitats, comunicació i altres aspectes d'organització interna.

## Resum de les aportacions dels municipis (per temes)

### 1. COL·LECCIÓ

#### 1.1. Col·lecció de fons: creixement, esporga i baixes de documents

*Què hem de fer amb el creixement de la col·lecció? Vam néixer amb una col·lecció gran, tenim pocs préstecs pel volum de fons... Dificultats per donar de baixa de cop tants documents, CD, etc.*

- ▶ Llencem els documents donats de baixa al contenidor del paper; altres biblioteques els porten a la deixalleria (via personal o via brigada municipal).

---

<sup>1</sup> <https://www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques>

- ▶ Papeles Salmerón (empresa de Terrassa): no pagues res i s'enduen el material per reaprofitar el paper.
- ▶ Les baixes de documents infantils que no estan estripats els portem a les escoles bressol i els de coneixements, a les escoles. En el cas de documents per a adults, busquem casals d'avis.
- ▶ Llibreries solidàries: els truques i t'ho venen a buscar (CD, DVD i llibres).
- ▶ Contractem un servei de destrucció de documents.

*Quan doneu llibres de baixa, què en feu? En el cas dels documents esporgats que encara poden tenir una segona vida: com ho vehiculeu?*

- ▶ Pel que fa als documents donats de baixa, els posem un segell de baixa, i els que estan en mal estat van al contenidor. La resta es poden donar a entitats, escoles, etc., amb una consulta prèvia a l'ajuntament (perquè és un bé inventariable).
- ▶ Per temes d'inversió municipal i de desafectació cal portar un control dels documents donats de baixa i d'on s'envien (siguin escoles o altres institucions, com ara presons).
- ▶ A IntraBib > Administració > Recursos econòmics > Obsolets hi ha un apartat que explica el procés de desafecció, el procés de venda de documents obsolets i els productes promocionals: [http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/recursos\\_economicos\\_materials/Obsolets/obsolets.asp](http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/recursos_economicos_materials/Obsolets/obsolets.asp).
- ▶ Hi ha biblioteques que contracten una empresa de destrucció de documents (Granollers, per exemple). És una opció que té un cost important, però tens una certificació de destrucció de documents.
- ▶ Mirem si el llibre/autor és d'algun lloc i l'enviem a la biblioteca de referència.
- ▶ Derivem fons aprofitable a escoles, casals (de joves, d'avis, etc.), hospitals, CAP, etc.

*Esporga de xoc en ficció. Feu cap càlcul de proporcions a l'hora de l'esporga? Teniu gaire en compte les recomanacions que hi ha a IntraBib?*

- ▶ De tant en tant ens mirem les recomanacions.
- ▶ En el cas de les novel·les eliminem les duplicades, les que no tenen préstec, les que ja no estan en bon estat...
- ▶ Tenim en compte les recomanacions de fons, bàsicament per no ocupar més espai del que realment disposem.
- ▶ Caldria tenir en compte, també, la recomanació de fons: entre 1,5 i, com a màxim, 3 volums per habitant.
- ▶ Tendència al creixement de fons zero: tant hi entra, tant en surt.

## 1.2. Donatius

*Quan us venen a oferir donatius, què en feu?*

- ▶ Venem llibres per a *La Marató de TV3* a un preu simbòlic.
- ▶ Recomanem directament llibreries de vell sense acceptar els documents: la Papasseit de Manresa o la Papyrus de Celrà; a Berga hi ha un grup que n'agafen, al mercat de Manresa hi ha una parada d'intercanvi de llibres, etc.
- ▶ Parem una taula d'intercanvi, on els usuaris deixen i agafen lliurement el material. Hi ha una normativa (bon estat, revistes excloses) i el material que no hi entra, el llencem al contenidor del paper.



### 1.3. Música

#### *Compreu CD de música?*

- ▶ No (resposta pràcticament unànime).
- ▶ Molt residual (alguna cosa molt explosiva com la Rosalía o autors catalans).
- ▶ En el curs de prescripció lectora de música i cinema comentaven que el secret és anar fent activitats associades al fons, per donar-li sortida, o bé fer una especialització.

#### *Què fem amb els CD a la biblioteca: els mantenim, en fem esporga, un ús especialitzat o, els eliminem?*

- ▶ Nosaltres hi volem eliminar la secció de música i crear un racó informal de lectura.
- ▶ El problema és el format: a les cases ja no tenen reproductors, els ordinadors no admeten CD, els cotxes tampoc, etc.
- ▶ A Intradiba hi ha uns criteris sobre l'esporgada d'aquest tipus de material i, també, un document en què s'exposen els criteris de conservació de la col·lecció de CD que data de setembre de 2022: <http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/biblioteques/colleccio/seleccio/esporgada.asp>.
- ▶ Si és un tema d'espai, canviar les caixes per fundes és una bona solució.

#### *Com gestioneu la col·lecció de CD a la ciutat?*

- ▶ Cada biblioteca de la xarxa urbana s'ha quedat un gènere musical i ha optat per l'especialització (sense duplicar). La central urbana s'ha quedat una mica més de fons que la resta.
- ▶ Conservem la bibliografia bàsica i n'esporguem la resta (baixes a la deixalleria).

#### *CD: hem fet la meitat de préstecs que l'any anterior, però la regidoria no vol que donem de baixa els CD. En quins valors ens hem de basar per assegurar que fem bé de mantenir o esporgar el material?*

- ▶ Agafem els llistats d'IntraBib i en fem la tria per esporgar-los, a excepció dels que són del CL o bé si hi ha alguna altra raó de pes. Amb els que donem de baixa, mirem si hi ha cap biblioteca especialitzada en aquell tipus de música per donar-los una segona vida.
- ▶ Hem renovat totes les caixes dels CD que ens hem quedat i ara fan goig.
- ▶ Nosaltres hem retirat els CD i ara hi tenim videojocs.
- ▶ Quant als DVD, fem esporga en funció dels que no surten en préstec. Hi hem posat pictogrames per gènere. Els DVD de coneixement no es deixen en préstec. Hi ha qui els ha tornat a reagrupar en caixes expositives en l'Àrea de coneixements.

### 1.4. Publicacions periòdiques

#### *Com us arriben els diaris a les biblioteques?*

- ▶ La llibreria porta els diaris i els deixa a la bústia de retorn.
- ▶ A través d'un voluntari de la biblioteca.
- ▶ Per la mateixa persona que porta els diaris a l'ajuntament.

## 1.5. Videojocs

*Algú s'ha arriscat a comprar fons de videojocs? Val la pena?*

- ▶ Alguns sí: Switch, Play... Per exemple, a Sant Esteve Sesrovires en tenen.
- ▶ Altres opten pels jocs de taula.
- ▶ Cal preguntar als usuaris quines consoles tenen i, en funció d'això, comprar-ne unes quantes i mirar com surten.
- ▶ S'ha d'afegir a la política de col·lecció (tan si els hi voleu incloure com si no).
- ▶ Cal pensar que, si volem comprar videojocs, s'hi han d'incloure i fer-ho explícit en la licitació de compra de fons de la biblioteca, ja que, si no, després no en podrem comprar.

## 1.6. Col·lecció local

*Quants exemplars de cada document adquireu?*

- ▶ És important tenir una PDC de CL, en què es defineixi què es compra i què no, quants exemplars etc.
- ▶ En comprem tres exemplars: un per sala i dos per al magatzem.
- ▶ Dels autors locals que escriuen sobre qualsevol tema en comprem dos exemplars (un per al fons general i un altre per al magatzem), i dels llibres que parlen del poble en comprem tres exemplars (un per al CL, el segon per al fons i un altre per al magatzem). L'exemplar localitzat al fons general està identificat (autor local), i al Sierra també (fons a conservar, autor local). Els llibres sobre la comarca en general no els considerem CL, perquè no hi tenim espai.
- ▶ Per a nosaltres els llibres de comarca són importants, perquè no es publica gaire cosa sobre el poble.

*Quin tipus de material hi incloeu? Teniu cartells, articles de diari, programes de festa major, etc.?*

- ▶ Si no hi ha arxiu municipal (que no és obligatori fins a 10.000 habitants), es poden desar revistes, programes de mà, etc., tot i que com a biblioteques no hi tenim cap obligació.
- ▶ No cal guardar-ho: es pot enviar al Consell Comarcal.

## 1.7. Fons per a petits lectors

*Com endreceu el fons per als PL: penseu que retirar una part del fons (temes de la Castanyada, Nadal, Sant Jordi, etc.) i posar-lo a MZ és una solució per gestionar més bé l'espai?*

- ▶ Si els desem al magatzem, els condemnem a no sortir.
- ▶ Posem cert material en caps auxiliars per exposar-lo, com ara petits còmics.
- ▶ Nosaltres ho fem i no ens va malament.

## 2. USUARIS

### 2.1. Petits lectors

*Com potenciem l'ús de la biblioteca pels petits lectors? Què hem de fer perquè en vinguin més?*

- ▶ Tenim una promoció que, quan fem el carnet als PT, els regalem una bossa de la biblioteca (de roba) amb la guia de la biblioteca, alguna guia de lectura i un conte a dins. De tant en tant pengem la promoció a les XS, però funciona molt bé pel boca-orella.
- ▶ Fem visites amb les usuàries de les classes preparat.
- ▶ Fem una visita mensual a les llars d'infants i els facilitem la programació d'activitats de la biblioteca.
- ▶ Pel Dia de la Biblioteca programem visites familiars (infants i pares/mares).
- ▶ Programem hores del conte per a la franja de 0 a 3 anys.

### 2.2. Infants

*Autoritzacions per fer el carnet per a menors de 14 anys: venen sols amb les visites de l'institut i, quan volen fer-se el carnet, no poden, perquè requereix l'autorització dels pares. Com ho gestioneu?*

- ▶ Abans de la visita advertim que no poden fer-se el carnet ells sols, que han de venir amb els pares i signar.

### 2.3. Joves

*Com fem que els joves vinguin a la biblioteca i participin en les activitats, facin servir el préstec i utilitzin la biblioteca més enllà de venir pels ordinadors?*

- ▶ Aprofitem l'institut com a via de contacte: que vinguin a la biblioteca per mostrar-los què hi tenim.
- ▶ Fem compres participatives amb alumnes de l'institut, en les quals els joves escullen què volen i, després, el personal de la biblioteca en revisa la selecció inicial (adequació, duplicats, etc.). Un cop acabada, en fem un lot i els l'enviem a l'institut (en primer terme). Els alumnes fan ressenyes de les compres i de les lectures que han fet i ho difonem (ells mateixos) a través de les XS de la biblioteca.
- ▶ Fem compres participatives, ara amb els alumnes de 6è, i les identifiquem (amb una etiqueta: "compra de 6è A, 2023"), ja que hem vist, que, després, els fa molta il·lusió veure els llibres que ells han triat a la biblioteca.
- ▶ Ens desplaçem a l'institut a explicar la biblioteca. Després, ells venen a la biblioteca i miren tot el que els interessa (treball de recerca). El claustre de professors ens envia llistes de demandes (sobre sexe, amor, relacions conflictives, etc.) i els les preparam.
- ▶ Fem tertúlies autoorganitzades sobre els temes que els preocupen o interessin.
- ▶ Si hi ha cap centre jove o espai jove al municipi, hi treballeu col·laborativament. És tan important com treballar amb els instituts.
- ▶ A la biblioteca hi tenim lots de lectures obligatòries; per tant, els alumnes ens venen a cercar aquests llibres, individualment. D'aquesta manera veuen que a la biblioteca hi ha material interessant per a ells.

- ▶ Els joves haurien de triar quines activitats fem per a ells a la biblioteca (seleccionar quins BiblioLabs volen, decidir una part de la programació, etc.).
- ▶ Preparem lots de lectura, maletes viatgeres, els "cabassos", lots temàtics per treballar a classe, etc.
- ▶ Fem un joc per prescripció lectora que és el Joc de les cadires (Santa Susanna): posem un petit lot de tres o quatre llibres a sota de cada cadira. Van voltant i, quan seuen, han de decidir si es queden el llibre o continuen jugant.

*Tenim un percentatge baix de població jove que utilitza els serveis de la biblioteca, tot i que els joves venen a la biblioteca a estudiar o a estar-s'hi. Hem fet una Àrea jove, un CL juvenil que no va funcionar i ara hem fet un CL de còmic manga, però no acaba de tenir sortida, perquè venen nanos molt petits (de 10 a 13 anys). Teniu experiències que funcionin?*

- ▶ Estem coordinats amb el tècnic de joventut, li portem lots de llibres, els prestem amb el carnet de l'Espai Jove i fem activitats conjuntes.
- ▶ Participem en el pla de lectura dels instituts.
- ▶ Fem activitats que els puguin agradar: poesia i rap o tallers puntuals (els tallers o clubs que requereixen assiduitat són molt difícils de seguir per a ells).
- ▶ Fem que els joves decideixin quines activitats volen que es facin a la biblioteca.
- ▶ Si hi ha un equipament per a joves, potser a la biblioteca ens hem de relaxar perquè ja vindran més endavant. No podem competir entre equipaments municipals. Potser el que necessiten són els espais per estudiar que ja els oferim.

#### 2.4. Adults

*Com fomentem l'ús de la biblioteca entre la població de 40 a 64 anys?*

- ▶ Amb xerrades que puguin interessar a la localitat pel seu caràcter únic i específic: xerrades amb autors locals, conferències sobre patrimoni local, etc.

#### 2.5. Comunitat, escoles, instituts...

*Com ho feu amb les entitats, escoles, etc., que sempre demanen coses a la biblioteca però, després, no en responen les demandes? Com ho feu perquè hi hagi un retorn de col·laboració?*

- ▶ Fem reunions amb la direcció de l'escola o l'institut a final de curs per programar tota l'activitat del curs següent. A vegades és millor anar a l'institut a parlar-hi (apropament).
- ▶ Contacte directe amb els professors que van a la biblioteca.
- ▶ Fem visites escolars a les vuit del matí i a les dues de la tarda, o fem les visites directament a l'IES i participem en el consell escolar i la taula educativa.
- ▶ Fem una programació "tancada" des de la biblioteca i fomentem que les entitats s'hi apun- tin, en lloc d'adaptar-nos nosaltres a totes i cadascuna de les demandes: cal marcar una mica els requisits o els límits.
- ▶ Pel que fa a les visites, al juliol s'envia a l'escola la proposta de visites que ofereix la biblio- teca (per a la primària, l'ESO, el batxillerat, etc.), i cada grup s'apunta a les sessions que l'interessen.

*Durant la covid vam engegar un sistema massiu de préstecs de lots a les escoles, que consistia a preparar els lots i amb la furgoneta portar-los a les escoles. Vam deixar clar que era un projecte provisional (mentre durés aquesta situació), però s'ha creat un "monstre" que se'ns ha escapat de les mans. Les escoles estan entusiasmades amb els lots a l'aula. El 2022 va significar uns 6.000 préstecs. Ara les escoles volen que continuem i, per això, oferim préstecs, però els han de venir a buscar. Com gestioneu els préstecs a les escoles (carnets de centre o de cicle, limitació de nombre de documents que es poden prestar, etc.)?*

- ▶ Negociem amb la regidoria d'ensenyament la creació (compra a pressupost seu) de lots de lectura i lots temàtics que formen part del fons de la biblioteca però circulen per les escoles. Enviem cada any un correu a les escoles amb la descripció dels lots que oferim. El transport va a càrrec de la brigada. Són préstecs trimestrals. Carnets: un per escola.
- ▶ Nosaltres tenim lots per a les escoles relacionats amb les activitats que hi anem a fer. Per exemple, fem una activitat relacionada amb les dones i els deixem un lot de llibres sobre el tema. Fem el préstec amb el carnet de l'escola, i la proposta és que siguin els joves els que retornin a la biblioteca cada llibre que els han deixat.
- ▶ Tot el tema de fer els lots és una feina i, al final, el que fem és suplir la biblioteca escolar.
- ▶ Proposem que siguin els mestres que vinguin a la biblioteca i triïn els llibres que formaran part dels lots.
- ▶ Contractem personal a través del Centre de Recursos per a fer, entre d'altres, tota la gestió dels lots a les escoles. Fan de nexa d'unió entre les biblioteques escolars i les públiques (i el personal que en formem part).

## 2.6. Entitats

*Tenim moltes entitats que ens venen en massa i volen fer totes les activitats alhora (Punt Jove, Punt Òmnia, casal de joves, escoles... ). Com ho feu?*

- ▶ Planifiquem amb temps i oferim l'opció de fer activitats però planificant-les amb temps.
- ▶ Demanem què volen fer i com s'ha de planificar per deixar-nos prou temps a la biblioteca per poder atendre bé la demanda.
- ▶ Hi posem límits, com amb la resta de recursos: el temps és limitat, igual que els RH, la disponibilitat de pressupost, etc.
- ▶ Diem que sí pactant el calendari. Dir que sí no vol dir que s'hagi de fer al moment.
- ▶ Es pot oferir els espais de la biblioteca, però sense activitat associada.
- ▶ Externalitzem les visites guiades, les visites escolars, etc.

## 2.7. Usuaris actius

*Com podem fer perquè augmentin els percentatges d'ús dels serveis de la biblioteca?*

- ▶ Es pot exposar molt el material perquè surti en préstec: biblioteca expositiva, posar més prestatgeries inclinats, usar la part de dalt de les prestatgeries d'1,50 i 1,20 per exhibir la col·lecció.
- ▶ Es poden posar expositors al vestíbul de la biblioteca (temàtics, novetats i material retornat).

## 2.8. No usuaris

*Com podem arribar als no usuaris: que vinguin a la biblioteca, es facin el carnet i l'utilitzin l'any vinent?*

- ▶ Sortim de la biblioteca: anem a les activitats que fan les entitats excursionistes (per exemple), ens fem "amics" de tal o tal altra entitat, etc.

*Com captem el públic que no ve a la biblioteca? Fem referència al perfil adult i a la gent gran que no han tingut mai l'hàbit d'anar a la biblioteca.*

- ▶ Anem a fer visites a les residències d'avis.
- ▶ Les visites escolars poden atreure públic familiar.

## 2.9. Usuaris morosos

*Com feu el tractament dels usuaris morosos? Quan ja heu fet les 3 reclamacions telefòniques pertinents i heu donat de baixa el document, els controleu amb una llista?*

- ▶ Anotem (el que no ha retornat) a cada carnet i ja no en fem llistes.
- ▶ Mirem a la llista de documents pendents de devolució per si n'hi ha cap que calgui tornar a comprar.

*No tenim temps de fer la gestió de morosos i se'ns acumulen en una llista molt llarga.*

- ▶ Agafem la llista de morosos i la gestionem per parts. Per exemple: cada membre de l'equip de treball fa el seguiment de 5 usuaris morosos cada setmana.
- ▶ Fem una acció de xoc durant un mes per abordar la llista intensivament, conjuntament entre tot el personal.
- ▶ S'ha d'anar acostumant els usuaris a respectar les normes establertes. Si no es fa seguiment dels morosos, anem en contra nostra i contra el nostre servei.
- ▶ Tècnica: quan truquem a l'usuari, li hem de dir: "tinc al davant un usuari en llista d'espera (per intimidar-lo una mica) del document que no has tornat". Li hem d'explicar: "un llibre no tornat és un llibre que deixa de ser llegit per un altre". També li hem de dir que "si l'has perdut, vine i en parlem".
- ▶ Anotem als punts de llibre "si us plau, recorda't de tornar el llibre dins el termini". Afegim, també, les possibilitats de renovació del préstec en el punt de llibre.

## 2.10. Participació dels usuaris

*Per fer la selecció dels documents ens emportem alguns lectors a la llibreria. De quina altra manera podríem fomentar la participació dels usuaris en àmbits de gestió de la biblioteca?*

- ▶ LlibrExpress: desiderates àgils i ràpides.
- ▶ En el nostre CL feminista, les participants fan la selecció dels temes de què volen parlar i, després, trien les lectures sobre la selecció que en fa la biblioteca.
- ▶ Proposem de fer bibliotecari per un dia: un usuari ve a la reunió setmanal i s'està amb el personal tota una tarda, per saber què hi fem, és a dir com són els processos interns.

- ▶ Incloem una part participativa amb la PDC (que la ciutadania triï una part del fons).
- ▶ Proposem diverses opcions i que els usuaris escullin temes per cicles d'activitats.
- ▶ Organitzem dinàmiques de participació ciutadana contractant empreses especialitzades.
- ▶ Fem el pla de biblioteques municipal amb participació ciutadana.

### 2.11. Usuaris amb problemes de salut mental

*Com gestionem situacions en què un usuari amb problemes de salut mental, amb actituds agressives o intimidatòries per al personal, etc., crea situacions conflictives als espais de la biblioteca?*

- ▶ Avisem la policia local o els Mossos d'Esquadra, tot i que no solucionarem res, perquè l'endemà aquest usuari tornarà a venir a la biblioteca.
- ▶ Procurem que el personal no s'estigui sol a la sala on sol ser aquest usuari, per poder actuar en cas d'urgència.
- ▶ L'ajuntament ens diu que en parlem amb els serveis socials, i els serveis socials ens diuen que, si l'usuari no demana ajuda, no hi poden fer res.

*Tenim un indigent que ve a la biblioteca, a vegades crida... No és violent, però s'instal·la a l'entrada i escolta música. Ha anat creant simpaties i cada vegada s'hi acomoda més. Fa pudor i causa problemes de neteja (cal desinfectar les butaques on s'està).*

- ▶ Cal parlar-ne amb serveis socials.

## 3. SERVEIS

### 3.1. Préstec

*Què feu per aconseguir que l'indicador de % sobre el fons documental ingressat l'any X-1 i prestat l'any X us surti elevat (tendint al 65% que marca la mitjana de la XMB)?*

- ▶ Fem una tria molt acurada, adequada a les demandes de la població.
- ▶ Exposem molt la part de novetats i esporguem el fons (perquè sigui més atractiu a les prestatgeries).
- ▶ Comprem molta novel·la, fons infantil i còmic. La CDU és només per cobrir llacunes.

*Què podem fer per augmentar el nombre de préstecs?*

- ▶ Fer esporga per tenir un fons documental ben dimensionat.
- ▶ Fer una biblioteca més expositiva.
- ▶ Comprar més novetats amb més rapidesa.
- ▶ Ser àgil en la resolució de les desiderates per augmentar la satisfacció de l'usuari.
- ▶ Pactar amb la llibreria com i quan es compra en funció dels ingressos de les subvencions, per poder comprar periòdicament al llarg de l'any i no deixar que tot s'acumuli als darrers mesos de l'any.
- ▶ Comprar còmic, manga infantil, ficció, etc., a banda dels llibres de coneixements (bàsic).

*Com heu millorat el servei de préstec del material audiovisual (CD i DVD)?*

- ▶ Amb cinema d'autor, especialització en sèries de TV, secció de cinema social, cinema clàssic espanyol i pel·lícules infantils.
- ▶ Amb música de moda.

### 3.2. Préstec interbibliotecari

*Les demandes s'han disparat. Com en feu el control: amb un Excel?*

- ▶ Tenim dos Excel: un per al material rebut i l'altre per al material deixat en préstec, però els Inn-reach no els controlem per Excel (Atena).
- ▶ Només controlem els préstecs que demanem nosaltres (al taulell); els que enviem a les altres biblioteques ja no els controlem.
- ▶ Posem les novetats en exposició per evitar les demandes del PI.

*Com puc millorar la gestió del PI, sobretot en relació amb els clubs de lectura?*

- ▶ Fem servir el préstec de lots evitant fer les peticions una a una a diferents biblioteques.
- ▶ Restringim les lectures del club a l'oferta del préstec de lots (Gesem).

### 3.3. Servei d'impressió Biblioprint

*Us funciona bé el servei de Biblioprint?*

- ▶ A nosaltres ens falla moltes vegades. Va bé reiniciar els equips.
- ▶ Falla molt. Per cada incidència truquem a informàtica.
- ▶ Deixem constància que tenim queixes dels usuaris (en les estadístiques).

### 3.4. Servei d'Internet i+

*Amb els usos a la baixa, algú s'ha plantejat de retirar els equips d'accés al servei d'Internet i+?*

- ▶ Algú ja els ha eliminats (Opac's i Internet i+).
- ▶ Val més d'optimitzar-los per oferir formació a sala (no tenim aula multimèdia).
- ▶ Hem traslladat ordinadors a la sala infantil, que és on s'utilitzen més.

*Tenim uns ordinadors de l'ajuntament, amb connexió a internet, i no en podem limitar el servei (perquè no estan integrats a Internet i+). Si teniu aquest problema, com us ho feu?*

- ▶ Incloem aquesta casuística dins la normativa de servei de la biblioteca, per equiparar els ordinadors al servei de la Diputació i poder limitar el temps de connexió de cada usuari.



## 4. ACTIVITATS

### 4.1. Activitats per a infants

*Com capteu usuaris no potencials, d'entre 10 i 12 anys, per fer activitats a la biblioteca?*

- ▶ Repartim la propaganda, en paper, directament a les escoles i als instituts.
- ▶ Publiquem la notícia a l'agenda del butlletí municipal, que es reparteix a totes les bústies del poble.
- ▶ Als pobles petits funciona el contacte directe amb el pare o mare que porta el grup de WhatsApp del grup/classe en què es vol centrar l'activitat.
- ▶ Cerquem aliances amb els dos o tres joves que sí que venen a la biblioteca.

*Alternatives a l'Hora del conte:*

- ▶ Espectacle de màgia.
- ▶ Titelles.
- ▶ Hora del conte per a petits lectors (d'1 a 3 anys).
- ▶ BiblioLabs.
- ▶ Tallers de robòtica.

*Teniu cap estratègia per atraure el públic infantil quan s'acosta la primavera-estiu?*

- ▶ També notem la baixada el maig i juny. No programem activitats infantils a l'estiu.
- ▶ Fem activitats al carrer aprofitant alguna fira local o de comerç; fem activitats amb els casals, etc.
- ▶ Organitzem hores del conte el dissabte al matí per no coincidir amb les activitats extraescolars.
- ▶ Fem tallers.

*Gestió del públic en l'Hora del conte, perquè venen molts adults i, després, es queden molta estona, xerrant.*

- ▶ Hi posem només una fila de cadires perquè no hi vinguin tants adults.
- ▶ Ho limitem a un adult acompanyant per cada infant.

*El públic assistent a les hores del conte cada vegada són infants més petits, gairebé nadons. Com us ho feu per gestionar aquest públic tan petit o per fer que vinguin nanos més grans a les hores del conte?*

- ▶ Hem desdoblant les hores del conte: l'hora del conte a partir de 4 anys i l'hora menuda de 0 a 3.
- ▶ Biblioexperience: laboratoris infantils, deBAT a BAT, hores del conte i visites escolars en un sol paquet. Experiències plaents a les escoles i instituts perquè vulguin venir a la biblioteca.
- ▶ Fem les hores del conte amb inscripció prèvia per controlar l'edat dels infants assistents.
- ▶ Tornem a fer les hores del conte dissabte al matí.

### 4.2. Activitats per a joves

*Com programem activitats d'èxit per a joves? Val la pena fer-ne?*

- ▶ Fem activitats amb influenciadors de les xarxes socials.

- ▶ Programem activitats amb l'institut d'assistència obligatòria (temes de literatura, etc.).
- ▶ Programem activitats de manera col·laborativa amb l'Espai Jove.

#### 4.3. Activitats per a adults

*Com millorem o augmentem la participació dels usuaris adults en les activitats?*

- ▶ Repetim les activitats que realment funcionen.
- ▶ Millorem la difusió de les activitats: amb el butlletí mensual, les XS, l'agenda de la Biblioteca Virtual, cartells al poble, col·laborant amb les entitats locals, fent publicitat (a través de l'accés restringit, publicitat segmentada per tipus d'usuari), el boca-orella, etc.
- ▶ Amb aliances i col·laboracions: fem les activitats amb gent del poble, amb les entitats i col·laborem amb empreses.
- ▶ Busquem el dia i hora de la setmana que vagin més bé a tothom.
- ▶ Amb activitats que triomfen: taller de *mindfulness*, clubs de lectura per a gent gran, tallers d'alimentació saludable en col·laboració amb el comerç local, *coaching*, etc.

*Com fem augmentar l'assistència dels adults en les activitats? Com fidelitzem els adults perquè facin activitats?*

- ▶ Programem activitats de cuina, vida sana, emocions, etc., amb inscripció prèvia i enviant un recordatori 5 dies abans de l'activitat.
- ▶ Amb la comunicació: butlletí, revista de la biblioteca en paper, web de l'ajuntament, web de la biblioteca, biblioteca virtual (agenda), Facebook, Twitter, Instagram, etc.
- ▶ Programem activitats en col·laboració amb el CAP, l'hospital, el comerç local (tast de diversos pans), casals de joves, grups excursionistes, etc.
- ▶ Organitzem sortides vinculades als clubs de lectura (rutes literàries, de fotografia, etc.).

*Voldríem fer activitats per a adults (separadament del rol de pare o mare) l'objectiu de les quals sigui crear xarxes de persones que, al final, es coneguin entre elles. Hi ha gent que està molt sola; podríem organitzar activitats que els interessin (menopausa, herbes remeieres, cuina, etc.), perquè vegin que la biblioteca també els pot oferir un lloc on trobar altra gent amb qui es poden entendre.*

- ▶ Hem creat un grup de debat obert en què participen diferent tipus d'usuaris (joves, adults, gent gran, etc.), amb un tema de deliberació diferent cada mes.
- ▶ "Parlem amb...". Per exemple, ve un periodista referent de TV3 a parlar amb un periodista local que tot just comença.

#### 4.4. Visites a/per a escoles i instituts

*Com feu la programació de les visites escolars?*

- ▶ Una opció és fer visites escolars a primera hora, de 3 a 4.
- ▶ Fem les visites escolars durant un matí de treball a porta tancada.
- ▶ Enviem un correu a les escoles a final de curs amb l'oferta de visites escolars (els diversos itineraris i els diversos horaris possibles) i programem les visites amb temps.

### *Com feu les visites escolars: feu la programació a final de curs o d'una altra manera?*

- ▶ Ens posem en contacte amb les escoles al setembre.
- ▶ Hi ha biblioteques que fan passar tots els cursos i, llavors, envien l'oferta al juliol.

### *Idees per millorar les visites amb les escoles de primària:*

- ▶ A la nostra biblioteca cada dimarts ve un cicle diferent a fer-hi una activitat, que canviem mensualment. Preparem les activitats al juliol i les programem.
- ▶ De P3 a 2n expliquem un conte o llegim un poema i, després, fem una estona de lectura lliure. A partir de 3r fem recomanacions de llibres (fora de novetats) i els alumnes llegeixen a la biblioteca. No expliquem la normativa ni la CDU. Molts pares ens venen a la tarda a cercar els llibres que els hem ensenyat al matí.
- ▶ Combinem la visita escolar i el club de lectura: primer anem a l'escola amb un lot de llibres (el mateix llibre per cada classe) i els el llegeixen. Al cap d'un mes venen a la biblioteca i fem un club de lectura sobre el llibre i, a part, fem la visita a la biblioteca (si podem, hi convidem l'autor del llibre).
- ▶ A finals de juny o juliol, fem una reunió amb professors (o bé coordinadors o directors). Els ensenyaem la biblioteca perquè sàpiguen qui som i què oferim. Amb secundària ens trobem molts professors que ens desconeixen. Un cop venen, després s'engresquen i ens demanen servei.

### *Tenim molt bona relació amb les escoles, però no pas amb els instituts. Com o què feu vosaltres amb els IES?*

- ▶ No oferim tant visites a la biblioteca, sinó que, més aviat, anem a l'IES a fer-hi l'activitat (deBAT a BAT).
- ▶ Fem col·laboracions mitjançant el servei comunitari (Lèxixit, recomanacions de lectura per les XS, aparadors culturals, etc.): s'ha de gestionar a través de l'ajuntament (tècnic o tècnica d'educació).

### *Idees i contactes amb l'institut: com ho feu?*

- ▶ La carta de serveis és la carta de presentació; jocs, lectura de contes, laboratoris de lectura, etc. Ens hem replantejat què oferim i hem canviat una mica el que fem "des de sempre". Oferim lots de llibres temàtics, lots de lectura (llibres o revistes), etc.
- ▶ Participem i assistim al consell escolar municipal i lliurem l'oferta d'activitats per al curs següent (visites escolars acompanyades, visites escolars per venir a llegir a la biblioteca, lots de llibres, laboratoris de lectura, etc.).
- ▶ Al juliol fem la graella d'activitats de tot el curs següent. Són visites a la carta, generalment cada grup classe hi passa 3 cops l'any. També hi fem venir l'institut (crèdit de síntesi, activitats dins l'horari lectiu, músiques a través de la poesia, etc.). És un vincle que s'ha establert amb el temps, molt de temps.

### *Quin procediment seguïu amb els instituts i què els oferiu?*

- ▶ Requereix molt de temps aconseguir una bona relació amb els instituts: cal anar-hi en persona, presentar el projecte de visites i insistir-hi fins que no va endavant. Oferim, dins l'horari lectiu, visites, deBAT a BAT, servei comunitari (amb 3r i 4r ESO: bibliotràilers, petits vídeos amb lectures de contes en anglès, etc.), comentaris sobre lectures obligatòries, etc.

- ▶ Contactem, depenent del cas, amb l'equip directiu, amb el cap d'estudis, amb el coordinador de cada curs, etc. El que funciona més és agafar algun professor a banda que ja és usuari de la biblioteca i, a partir d'aquí, aprofitar-lo com a porta d'entrada.

#### 4.5. Clubs de lectura

*Tenim clubs de lectura infantils (P3, P4 i P5) i estem a punt de morir d'èxit: com es podria delimitar?*

- ▶ Fent els CL amb els pares.
- ▶ Amb inscripcions prèvies.

*Tenim 2 clubs de lectura generals que funcionen des de fa molts anys, i els usuaris no se'n volen donar de baixa. Hi tenim apuntats gairebé 30 usuaris, però el dia de l'activitat només en venen 16 o 17. Com ho gestioneu? Feu inscripció per tertúlia o per curs?*

- ▶ Fem inscripció per curs i no per sessió.
- ▶ Hi limitem l'assistència (amb 3 faltes, entra algú nou a la tertúlia).
- ▶ Limitem la inscripció a 2 anys (biblioteques de Barcelona) per donar sortida a la llista d'espera.
- ▶ Fem signar per l'assistència a les sessions del club de lectura.

*Tenim un club de lectura general que fa 15 anys que funciona molt bé, però hi ha una llista d'espera de 10 persones des de fa molt temps. Voldríem donar resposta als qui s'esperen, però quina? No tenim capacitat per ampliar el grup actual ni per crear-ne cap de paral·lel.*

- ▶ Vam fer un reglament i passem llista: més de 3 faltes no justificades implica perdre la plaça i assignar-la al primer de la llista d'espera.
- ▶ Una alternativa és que cada any es facin inscripcions noves: els primers que s'hi apuntin (presencialment) seran els que tindran la plaça assignada.
- ▶ Crearem un segon club de lectura i n'externalitzarem la conducció.
- ▶ Fem un club de lectura de 20 persones, i cada mes hi organitzem 5 tastets: reservem una plaça de cada CL perquè l'usuari pugui "tastar" el CL de còmic, de teatre, de novel·la, el feminista, el deBAT a BAT, etc., i funciona molt bé.
- ▶ Amb la Regidoria d'Igualtat hem creat un club de lectures feministes.

#### 4.6. Presentacions de llibres d'autors

*Què feu si un autor o autora local vol fer cap presentació d'un llibre a la biblioteca i sabeu que no hi vindrà gaire gent? La feu o no?*

- ▶ No organitzem l'acte, sinó que els acompanyem: ells ens demanen la sala i nosaltres, com a biblioteca, ens comprometem a fer-ne un cartell, el pengem a la biblioteca i l'enviem per publicitramesa i a les XS.
- ▶ Elaborem un protocol d'activitats (externes), en el qual la biblioteca es compromet a fer-ne difusió, tot i que la responsabilitat de l'acte és de qui el promou (sigui l'autor de llibre o algú altre).
- ▶ Ho considerem una simple cessió de sala (ni l'organitzem ni en fem difusió) i així ho tenim recollit en el reglament de la biblioteca.

#### 4.7. Activitats que funcionin

*Com feu les activitats perquè hi vingui de gent?*

- ▶ El que realment funciona és l'hora del conte per als petits lectors.
- ▶ Fem que les activitats de la biblioteca siguin una part d'una activitat extraescolar.
- ▶ Amb un club de lectura manga.
- ▶ Els infants estan cansats d'haver de parar atenció: tot el dia s'han d'escoltar els mestres. També estan cansats d'extraescolars.
- ▶ Amb una BiblioLab de dibuix.
- ▶ Amb un club de l'òpera (gent gran).
- ▶ Preguntem al públic quines activitats voldrien que es programessin a la biblioteca.

#### 4.8. Activitats col·laboratives

*En el cas de buscar aliances externes per fer activitats a la biblioteca, us regiu per un conveni, aprofiteu el mecenatge o ho feu d'una altra manera? Establir un conveni és lent i, al final, sovint s'acaba perdent l'acord de col·laboració. Teniu o sabeu si hi ha cap alternativa al conveni?*

- ▶ No, que sapiguem.

#### 4.9. Activitats: innovació

*Com podem innovar realment en les activitats a les biblioteques per adaptar-nos al nou model de biblioteca?*

- ▶ Tenim edificis del segle XIX, equips del segle XX i una missió del segle XXI: hi ha alguna cosa que no encaixa.

#### 4.10. Exposicions

*Com gestioneu les exposicions que no us venen donades per la Diputació (relacionades amb les assegurances, el transport, etc.)? Hem previst una exposició d'escultures d'un particular i no tenim res a punt...*

- ▶ Tenim una assegurança per a les peces exposades que es gestiona amb l'ajuntament (a través de Cultura).
- ▶ Si és un particular qui proposa l'exposició, li correspon a ell de vigilar la sala on hi ha exposat el material. Signem un acord per escrit en què s'exonera la biblioteca de la vigilància i la responsabilitat de les peces exposades.

#### 4.11. Activitats d'extensió bibliotecària

*Fem una Biblioriera, una paradeta amb intercanvi de punts de llibre, regalem guies de lectura, etc. Oferim una hora del conte especial amb lliurament de premis. Què més podríem fer?*

- ▶ Fer un taller, per exemple, de postals o punts de llibre amb feltre que es cus; tot plegat molt senzill.

- ▶ Posar material perquè els nens puguin pintar i retallar a les taules i les cadires; ha de ser un material que no triguin gaire a acabar.
- ▶ Crear un petit espai de lectura per als infants.
- ▶ Fer un fotoreclam.

## 5. COMUNICACIÓ

### 5.1. Xarxes socials

*Què feu per tenir i mantenir els seguidors a les xarxes socials de la biblioteca?*

- ▶ Continguts molt visuals i, també, continguts poc habituals: una formiga que es passeja per terra a la biblioteca; "avui ha vingut en tal o tal altre del poble"; "avui ens ha arribat el lot", etc.
- ▶ Hi pengem l'agenda i, també, el *post* de l'activitat (quan ja l'hem feta).
- ▶ Creem perfils poc formals (TikTok).
- ▶ Pengem les novetats que ens arriben.
- ▶ Creem continguts amb els alumnes de l'institut, perquè es recomanin lectures entre ells, etc.

*Més enllà de fer difusió de les activitats de la biblioteca, utilitzeu les XS per fer-hi interaccions amb els usuaris? Com augmenteu la participació dels usuaris?*

- ▶ Fem un concurs per Instagram.
- ▶ Fem recomanacions de lectura, si pot ser a través dels mateixos lectors/seguïdors (BookFest).
- ▶ Donem de baixa les XS sense activitat (Twitter).

*És necessari tenir tants perfils diferents? Com gestioneu les XS: se'n fa càrrec una persona sola o tots junts?*

- ▶ Ens ho repartim: cadascú s'encarrega d'una xarxa (Facebook, Twitter, Instagram).
- ▶ L'Ajuntament ens ha demanat molta presència en línia i a les XS, i tenim una persona que s'hi dedica.
- ▶ Hem donat de baixa YouTube.
- ▶ Una sola persona s'ocupa de les XS. El 80% del contingut està programat (promoció, programació d'activitats, recomanacions, etc.).

*Com gestioneu les xarxes socials? Amb una persona o en conjunt?*

- ▶ Una persona s'encarrega del blog de la biblioteca, Facebook i Twitter, i una altra controla Instagram.
- ▶ No fem planificació de les publicacions, sinó que més aviat improvisem (avui arriba el lot, l'endemà fem fotos de l'hora del conte, etc.).
- ▶ Va molt bé fer formació específica per fer-se càrrec de les xarxes socials. Cal limitar el nombre de xarxes en les quals estem presents, en consonància amb els recursos (humans i temps) de què disposem.
- ▶ Si pot ser, fem un pla de xarxes.
- ▶ Hootsuite és una eina que va molt bé per programar les publicacions. I, a més, cada xarxa té la seva eina de programació.

*Ens demanen presència a les xarxes socials, però això representa molta feina i el retorn és qüestionable. Com ho feu? Com ho veieu? Ho assumeix una sola persona? Ho repartiu?*

- ▶ Som a dues XS i s'encarrega de tots dos perfils una sola persona. El retorn? Doncs vuit o deu m'agrada.
- ▶ L'opció és que se'n responsabilitzi una persona, amb una bona planificació (continguts i calendari).
- ▶ Publiquem anuncis d'activitats, els *posts*, la programació mensual d'activitats, fotografies de la biblioteca, novetats de fons, arribada del lot, com fem el PI, etc.
- ▶ Tenim un perfil per a joves i un perfil general.
- ▶ Tenim externalitzada la gestió de les XS: donem als agents la informació que volem publicar durant el mes (fotos de novetats, fotos d'activitats, etc.), però la redacten i la publiquen ells. Per uns 200 € mensuals ens gestionen Facebook i Instagram.

Volem potenciar els perfils de xarxa de biblioteques municipals, però no n'acabem de sortir. Com podem atreure públic nou, nous seguidors, etc.?

- ▶ Fent servir un nom clar perquè els usuaris ens trobin; un nom que funcioni com a marca.
- ▶ Conservant les peculiaritats de cadascuna de les biblioteques de la xarxa municipal.
- ▶ Explicant feines internes: com muntem una sala per a una activitat, mostrant com fem el PI, difonent lots de donatius que arriben i volem regalar, etc. O, per exemple, amb reclams com ara: "ens hem reunit per resoldre aquest tema: què en penseu?".

## 5.2. Pàgina web

Indicador de visites al web per habitant: estratègies per millorar la web o el blog de la biblioteca.

- ▶ Publicar-hi l'agenda d'activitats i les novetats.
- ▶ Va bé potenciar la web, perquè cert tipus de públic no vol ser a les xarxes socials.
- ▶ Alguns es plantegen deixar la web / el blog per potenciar les xarxes socials. D'altres es plantegen fer una web, però professional.

## 5.3. Pla de comunicació

*Se'ns fa molt difícil arribar a tota tothom; tenim moltes urbanitzacions que representen almenys el 50% de la població i no hi arribem, mentre que la població del centre té un excés d'informació. Treballem amb Instagram, posem anuncis a la web municipal, cartells a la biblioteca..., però ens cal millorar la comunicació.*

- ▶ S'hauria d'assimilar el pla de comunicació de l'ajuntament i parlar-ne amb els tècnics de comunicació. Si publiquem als mateixos llocs que l'ajuntament guanyarem visibilitat.
- ▶ Els canals de Telegram van molt bé.
- ▶ Cal aprofitar les cartelleres que hi sol haver a l'entrada de les urbanitzacions.
- ▶ S'hauria de mirar si hi ha centres socials a les urbanitzacions i vincular-s'hi.
- ▶ Als municipis petits, convindria aprofitar els grups de WhatsApp de grups classe per arribar a més gent.
- ▶ S'haurien de fer anuncis a la ràdio local, sobretot amb el tema e l'agenda.

## 6. ORGANITZACIÓ INTERNA

6.1. Recursos humans: gestió del temps, tasques directives, gestió dels equips de treball, coordinació amb l'ajuntament...

*Si teniu poc temps a la feina, prioritzeu tasques virtuals (promoció de novetats per les XS) o tasques tècniques (posar xips als llibres, per exemple, o catalogar-los)?*

- ▶ L'usuari presencial "se'ns menja" el temps, però és l'objectiu principal; per tant, cal prioritzar clarament l'atenció a l'usuari, el préstec individualitzat, etc.
- ▶ Els llibres van al final de la cua (tasques com catalogar les deixem per al final).

*Penseu que la rotació ajuda a motivar el personal?*

- ▶ Cada biblioteca té la seva casuística. A vegades hi ha algú amb un perfil molt concret a qui ja li va bé d'estar-se sempre en un mateix lloc; a vegades és bo de fer rotació per variar de tasques. La rotació permet de descansar del préstec, de la secció infantil, etc., i, també, empatitzar amb la feina que fan els altres membres de l'equip.
- ▶ Fem rotació cada 15 dies, amb una consulta anual sobre com vol continuar el personal.
- ▶ Es pot fer una prova inicial de 3 mesos amb rotació i, després, fer-ne una valoració conjunta.
- ▶ Que hi hagi sempre la mateixa persona a vegades beneficia el servei (quant a especialització i perquè el públic sempre té el mateix referent).
- ▶ També es poden rotar feines, però sense que canviï la sala on és el personal.

*Muntatge i desmuntatge d'activitats: com ho feu per gestionar les tasques i que no sempre se n'encarreguin els mateixos?*

- ▶ Tenim un calendari (Outlook, Calendar o d'altres) per distribuir les tasques de la setmana (s'hi especifica qui posa les cadires, qui prepara l'ordinador, qui desmunta la sala, qui gestiona les inscripcions, etc.).
- ▶ Distribuïm les responsabilitats entre el personal disponible (per tipus d'activitat o de públic).
- ▶ Fem reunions setmanals per organitzar feina de la setmana (tasques, activitats, visites, etc.) o, fins i tot, diària.
- ▶ Fem que el personal s'impliqui en la tria de les responsabilitats: "qui vol fer això?".
- ▶ En fem el muntatge a primera hora (una persona o tot l'equip junt).

*Com trobem temps per fer feina interna: tasques d'anàlisi, pla d'acció, estadístiques, coordinació amb l'ajuntament...*

- ▶ Quin és el teu/nostre paper dins la biblioteca? No ens correspon a nosaltres d'anar substituint el personal a l'hora de berenar. Potser caldria tancar sales per fer la feina necessària.
- ▶ Hauríem de fer-nos valorar per fer bé la feina i descartar les tasques que no ens pertoquen (com ara haver d'anar substituint el personal que està de baixa). Cal tancar la sala que sigui si els mínims necessaris per oferir un bon servei no es compleixen, si no hi ha substitucions de personal per l'ajuntament, etc.
- ▶ Cal aprendre a delegar, explicar a l'equip les tasques que fem (per fer visible i fer que siguin conscients de la nostra feina, amb transparència) i, també, al tècnic o tècnica de l'ajuntament amb qui ens coordinem.



*Amb la implantació de l'RFID heu aconseguit tenir sempre una persona al taulell d'acollida? Sempre hi ha dues persones, quan, per la feina que tenim, amb una n'hi hauria prou. No es volen estar soles (per temes de seguretat).*

- ▶ Nosaltres hi tenim només el conserge.
- ▶ A nosaltres també ens passa: el personal prefereix treballar acompanyat més que no pas estar-s'hi sol.

*Idees per cohesionar, fer equip, motivar i millorar el clima de treball.*

- ▶ Una bona estratègia és posar tot de cartolines damunt de la taula amb les feines que s'han de fer numerades (feines que agraden a tothom i d'altres que agraden menys). El personal va dient números i, si l'encerta, la tasca queda assignada. Tothom ha de triar una tasca "positiva" i una de "negativa". Al cap de 3 mesos es fa una sessió de valoració i reassignació de tasques mensual, perquè tothom tingui experiència en totes les feines.
- ▶ El pla d'acció anual, per fer cohesió de grup, s'elabora conjuntament, entre tot el personal tècnic. La direcció dissenya les línies estratègiques i amb la resta de personal es va completant el pla d'acció.
- ▶ Reunions 1 a 1: convindria fer reunions trimestrals (la direcció) per parlar de coses concretes amb cada membre de l'equip de treball. Les sessions no han de ser gaire llargues i serveixen per detectar punts crítics i cercar solucions als problemes. També, per saber quins interessos té l'equip i veure si pot aportar idees i solucions a la biblioteca.
- ▶ Quan una direcció entra en un equipament que fa temps que funciona no és gens fàcil. Una mica de formació per a un bon lideratge seria bo si es vol afrontar aquesta circumstància.
- ▶ Anem a dinar junts un cop al mes i, també, fem trobades informals abans de començar cada jornada.
- ▶ Observació: de seguida que es detecta un entrebanc, en les reunions setmanals, cal destacar qualitats dels membres de l'equip, sense anar als defectes; fer-los petits reconeixements i subratllar que cadascú és hàbil. Això no fa desaparèixer el conflicte amb l'altre, però en desvia el focus per concentrar-se en allò que va bé.
- ▶ S'haurien d'organitzar petits equips de treball.
- ▶ Convindria buscar formació per a tot l'equip de treball alhora, per reaprendre i desaprendre determinades dinàmiques.
- ▶ S'hauria de parlar molt amb els treballadors, fer-hi petites reunions, estar-se amb el personal de manera informal (un a un, anant a cada lloc de treball per ser-hi i acompanyar-los) i comunicar bé les decisions perquè tothom tingui la mateixa informació (fer actes de les reunions).
- ▶ S'haurien de donar petites tasques que motivin els treballadors, perquè són temes que els interessin a títol personal, encara que no sàpigues ben bé, com a direcció, cap a on anirà i evolucionarà aquell projecte.

*Estem muntant un nou model de xarxa local amb grups de treball mixtos (entre totes dues biblioteques). Tots dos són espais complementaris i no pas duplicats. Tenim dotze llocs de treball i som quinze persones: com fem servir eines de treball col·laboratiu?*

- ▶ Trello: és una pàgina web per organitzar la feina per projectes. Ens estalvia molts correus i moltes reunions. Hi pengem la planificació setmanal, les incidències del PI, el grup a les xarxes socials, etc. El Cibernàrium de l'Ajuntament de Barcelona organitza tallers gratuïts per aprendre a fer funcionar aquesta eina.

*Com repartiu la càrrega de treball entre el personal de la biblioteca? Sempre acabem donant més feina a qui treballa més bé, i potser no és just.*

- ▶ Fem rotació de tasques.
- ▶ Repartim les tasques feixugues com el PI.
- ▶ Fem formació sobre gestió d'equips per treballar aquest tema.
- ▶ Motivem el personal que "no rendeix tant" amb més formació, intentem d'oferir-los les feines que els agraden, amb què tenen més habilitat, etc.

*Tenim un equip infradimensionat i només rebem el suport d'alguns plans d'ocupació. Com ho podem fer per cobrir aquesta mancança?*

- ▶ Parlant-ne directament amb el cap de RH de l'ajuntament i justificant-ne la necessitat amb l'ajut dels estàndards i comparant les dades amb els de municipis similars (recursos i resultats).
- ▶ Reclamant el compliment del conveni (cal trucar a la cap de la Secció d'Administració de GSB per demanar-li suport tècnic).

*Quines accions heu fet per aconseguir més personal a la plantilla?*

- ▶ No ho hem aconseguit, només hem rebut promeses.
- ▶ En vam aconseguir fent molts informes i posant fre a les accions que duem a terme. No vam anar més enllà d'on podíem arribar: cal fer un pas enrere, dir fins aquí i posar-hi límits per no cremar l'equip.
- ▶ Hi hem posat límits eliminant tasques que no són pròpiament de biblioteca. Cal deixar de fer coses si hi ha manca de personal: per exemple, deixar de fer activitats extra com ara grups de conversa o, fins i tot, deixar de fer visites escolars.

*Una persona de l'equip (TAB) està molt motivada i implicada. Té la plaça fixa i creu que treballa molt bé, però no és així. Què s'hi pot fer?*

- ▶ Passar-li feines mecàniques per minimitzar errors, acceptant que sempre n'hi ha.
- ▶ Posar-la a atenció a l'RFID.

*Com motivem el personal que fa molts anys que treballa a la biblioteca?*

- ▶ A través de l'ajuntament es pot fer una nova valoració dels llocs de treball per reconèixer econòmicament la feina que es fa actualment a les biblioteques i que, 20 o 25 anys enrere, no estava prevista.

*El % d'hores de baixa respecte del conveni durant el 2022 va ser del 75%. Som 4 TAB i 1 director/bibliotecari; un dels TAB treballa només al matí, encara que no som oberts al públic, fent tasques internes. Per a la resta de l'equip això crea conflictes. Com reorganitzem les feines dels TAB perquè, en el moment d'una baixa o una absència, les tasques es puguin assumir entre tot l'equip i no ho hagi d'assumir tot la direcció?*

- ▶ Fent rotació i especialitzant les tasques per taulell: si tothom passa per tots els taulells, no hi ha ningú imprescindible.
- ▶ Deixant per escrit tots els procediments, que, després, si ve personal nou, han de servir com a manual d'acollida. Tenir els procediments ben descrits evita conflictes.

*Com feu la coordinació de les diverses biblioteques del municipi? Organització i comunicació interna de la xarxa municipal.*

- ▶ Fem una reunió setmanal amb totes les direccions de les biblioteques de la ciutat una de matinal de 3 o 4 h. en què despatxem el dia a dia i treballem algun punt del pla d'acció. Després, elaborem un butlletí informatiu per a tot el personal de la xarxa (notícies internes de RH, curiositats destacades, etc.). Finalment, es creen grups de treball (infantil i comunicació/xarxes) i les decisions es passen en el pla d'acció. També fem 3 reunions de seguiment individuals amb cada direcció al llarg de l'any.
- ▶ Fem una reunió setmanal a la biblioteca central.
- ▶ Fem servir Trello com a eina de coordinació (funciona molt bé per a la biblioteca).
- ▶ Ho coordinem amb el Google Calendar i amb el calendari de l'Outlook.

*Com feu la gestió de RH (gestió de baixes, incidències, rebre gent nova que ve a treballar, etc.)?*

- ▶ Amb els calendaris de Google, un dels quals és per al personal i les incidències. Tenim els torns de treball establerts i, quan hi ha una incidència, la mateixa persona l'anota (si fa vacances, formació o té una baixa). Hem eliminat els horaris d'obertura de dissabte a la tarda i de dilluns al matí, per tenir sempre algú extra que cobreixi un taulell.
- ▶ Tenim 2 itinerants de xarxa, però, tot i així, sovint hem de tancar sales quan ens falta personal.

*Cada quant us reuniu amb el vostre regidor, tècnic o cap d'àrea?*

- ▶ Cada setmana ens reunim amb el cap de Cultura (una setmana individualment i la següent amb els diversos equipaments de cultura). Amb la regidora, només quan té una petició d'algun ciutadà.
- ▶ Ara no tenim reunions periòdiques (d'ençà de la pandèmia), però abans fèiem reunions setmanals.
- ▶ Establir un calendari fix és absolutament imprescindible. Nosaltres tenim una reunió al mes.

*Com aneu amb la no desconnexió?*

- ▶ Treballo els diumenges des de casa.
- ▶ Faig reunions virtuals, fins i tot al taulell.
- ▶ Tinc un mòbil de l'ajuntament que deixo a la feina quan me'n vaig.

*Com us ho feu per gestionar el correu electrònic? Tinc 900 correus pendents a la safata d'entrada: me n'entren uns 300 diaris.*

- ▶ Demano a l'equip que no em posi en còpia de TOT el que fan, amb la qual cosa m'ha baixat una mica la quantitat de correus que rebo.
- ▶ Demano a alguna administrativa amb accés al correu personal que m'ajudi a gestionar els "no importants"

*A partir de quin moment us plantegeu tancar una sala?*

- ▶ Tenim un mínim de personal pactat amb l'Ajuntament, tant per tancar sales com per tancar la biblioteca sencera, que s'ha adaptat a cada biblioteca de la xarxa. L'organització del personal es fa per la xarxa i no a la biblioteca (per facilitar, precisament, el funcionament i no haver de tancar sales).

## 6.2. Espais (silenci, joves, magatzem, sala d'actes...)

### *Espais de silenci i espais de trobada: com hi trobem l'equilibri?*

- ▶ Millorant la distribució dels espais de la biblioteca per crear-hi racons d'estudi separats de la resta de la biblioteca.
- ▶ Marcant dies de "silenci" (dimarts i dijous, per exemple) i dies de "soroll". No es programen activitats en els dies de silenci.
- ▶ Deixant clar que les biblioteques no són sales d'estudi.
- ▶ Flexibilitzant espais (usar la sala d'actes com a sala d'estudi).

### *Els usuaris de la sala d'adults se'ns queixen que no hi ha silenci. Com ho feu per mantenir-hi el silenci? I per gestionar les queixes?*

- ▶ Expliquem que la biblioteca és un espai on passen moltes coses; és un espai de convivència i, per tant, és complicat que hi hagi un silenci absolut.
- ▶ El silenci total a les biblioteques és molt difícil d'aconseguir. Cal educar les persones a respectar els altres (en un sentit i en l'altre): fer-los saber que és un espai públic, que hi ha gent estudiant i nadons... (ens ho hem d'explicar els uns als altres).

### *Teniu cap espai per als joves?*

- ▶ No (unànime).
- ▶ Es poden usar elements alternatius per crear-hi espais diferenciats (com ara les cortines que han posat a la biblioteca Gabriel García Márquez de Barcelona o vidres per formar espais separats).

### *Magatzems: només serveixen per desar-hi llibres vells. Tenen un problema d'accessibilitat, però els guardem per si de cas... No creieu que els hauríem de deixar buits? Hem de tenir realment duplicats? Com canviem de mentalitat?*

- ▶ S'haurien de reduir a la mínima expressió. Realment el que hi ha dins el magatzem es perd.
- ▶ El PI facilita la visió de col·lecció única; per tant, el concepte de magatzem "per si de cas" deixa de tenir sentit.
- ▶ Al magatzem hi tenim els lots del CL i el material per a les activitats.

### *Els patinets als espais de la biblioteca: l'ajuntament no té una normativa específica i, a la biblioteca, tampoc ho tenim recollit. En èpoques d'exàmens la gent hi entra amb els patinets, els endolla per recarregar-los i crea un conflicte amb altres usuaris. Com ho gestioneu?*

- ▶ Ens hi hem trobat puntualment, però no com a "problema".
- ▶ Incorporem el tema a la normativa de la biblioteca: prohibició d'entrar vehicles a la biblioteca, excepte les cadires de rodes.
- ▶ Tenim uns armariets per desar-hi els patinets, amb l'opció de recàrrega.

### *Qui té sala d'actes, com la gestiona: des de la biblioteca o des de l'ajuntament?*

- ▶ Tenim un protocol de cessió d'espais a la web amb un formulari que cal emplenar. S'hi explica el temps d'antelació de la demanda, el temps de resposta de la biblioteca, els horaris disponibles, etc.

- ▶ Només deixem la sala en horari de la biblioteca; si és fora d'horari, se n'encarrega l'ajuntament (d'obrir, de tancar, de com queda la sala, etc.).
- ▶ Les condicions d'ús de la sala d'actes, igual que la resta de sales de la biblioteca, estan explicitades en el reglament de la biblioteca.

*Com guanyaríeu presència sense haver de fer més activitats? M'agradaria que hi hagués més gent que es quedés a la biblioteca, més enllà de venir a demanar-hi llibres en préstec. Quins canvis d'espai hi faríeu?*

- ▶ Hi col·locaríem més butaques.
- ▶ Hi faríem raconets, lluny de les sales diàfanos que es fan ara pertot arreu.
- ▶ Faríem llocs que semblessin espais "domèstics", hi entapissaríem les butaques velles, hi crearíem espais petits i acollidors, més íntims.
- ▶ Hi oferiríem espais sense mòbil i sense ordinadors: espais per compartir i trobar-s'hi sense interrupcions de la tecnologia.

*Teniu moltes peticions d'entitats o departaments de l'ajuntament quant a cessions d'espai?*

- ▶ Tenim una persona al 100% de la jornada dedicada a aquest tema. Si demana l'espai algú de l'ajuntament, no els l'assignem per instància, tret que ho demani un ciutadà. Més de la meitat de les activitats que es fan a les biblioteques de la nostra xarxa són per cessió d'espais.
- ▶ Si l'activitat és cultural, l'assumim com a conjunta.
- ▶ Tenim una taxa per a la cessió d'espais. L'única manera d'estalviar-se la taxa és col·laborant amb la biblioteca, per la qual cosa tampoc es pot cobrar res.
- ▶ Tenim una taxa si hi ha cap interès econòmic al darrere, o si l'acte només està obert als associats o són partits polítics, etc.

### 6.3. Dades personals

*Va venir la policia local amb un carnet que havien trobat i van demanar les dades d'aquell usuari. Era un carnet donat de baixa i, per tant, no les teníem. Però, els les hauríem d'haver donades, en cas que el carnet estigués actiu?*

- ▶ Només podem facilitar les dades de connexió que incloguin dades personals dels usuaris en el cas que hi hagi una petició d'un cos de seguretat o un requeriment judicial al darrere. La petició ha d'anar signada per una persona amb nom i cognoms i amb la seva identificació (número d'agent, número del jutjat, etc.) per tant, no podem atendre cap petició sense nom i cognoms d'una persona física. Només en el cas que sigui una emergència (quan hi ha en perill la vida d'algú), no cal la sol·licitud signada. En aquesta situació podem atendre les peticions via telèfon, per exemple, després d'haver comprovat si diu la veritat qui fa la sol·licitud. La petició ha de ser proporcionada amb el delictes que s'investiga i cal que se n'expliqui la finalitat, sense esmentar-hi la investigació, tot i que si que cal argumentar el perquè de la petició.
- ▶ Podeu trobar-ne més informació en l'apartat d'IntraBib dedicat en aquest tema: IntraBib > Administració > Àmbit legal > LOPD > Cossos de seguretat i requeriments judicials: [http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/ambit\\_legal/lopd/proteccio6.asp](http://intrabib.xb.ad.diba.es/Xt/Bib/administracio/ambit_legal/lopd/proteccio6.asp).

#### 6.4. Voluntariat

*Professora de llengua i literatura catalanes jubilada ofereix els seus serveis a la biblioteca: què li podríeu demanar? Hi ha res que us hagi funcionat que no sigui el club de lectura?*

- ▶ Lèxhit, tallers de lectura en veu alta per a AD, clubs de lectura fàcil, lectures a la residència d'avis, grups de conversa, etc.
- ▶ Grups de gent gran que fan lectures en veu alta (Manresa).

*Treballeu amb voluntaris?*

- ▶ Sí, el Lèxhit.
- ▶ Per minimitzar les incidències amb els voluntaris jubilats (que viatgen sovint), fem coincidir tres o quatre parelles de Lèxhit en la mateixa franja horària i, així, si en falla cap, un altre voluntari es pot fer càrrec d'un infant que ha quedat sol.
- ▶ Els voluntaris del Lèxhit estan coberts per la Fundació Bofill. La resta de voluntaris no en són tècnicament, sinó que es tracta de ciutadans que hi participen.

#### 6.5. Horaris

*Horaris d'estiu: hi ha algunes biblioteques que canvien l'horari de tarda a matins durant l'estiu. Hi heu trobat cap avantatge?*

- ▶ Per temes de climatització, algunes biblioteques canviem l'horari. Si tinguéssim els edificis ben climatitzats, no caldria. A les tardes d'estiu, quan fa tanta calor, la gent no ve. Sovint és un problema de riscos laborals, també.
- ▶ Obrim les mateixes hores: a l'hivern fem 2 matins i 5 tardes, i a l'estiu fem 5 matins i 2 tardes. Ens ha anat bé (Navarcles, Artés, Sallent i Berga).
- ▶ No és positiu per a la població, perquè la majoria de la gent treballa al matí. Hi venen els casals però no els adults.

*Teniu doble torn (matí i tarda)? Sou oberts els dissabtes durant tot el dia? Distribuiu les tasques en funció del torn?*

- ▶ Obrim un dissabte sí i l'altre no. A la biblioteca central sí que hi ha torn de matí i de tarda, amb rotació setmanal de tasques.
- ▶ La gent dels matins assumeixen les visites escolars.
- ▶ Nosaltres tenim una persona que fa el 100% del PI.

*Feu horari d'estiu?*

- ▶ Sí, a l'estiu tanquem els migdies i dissabte a la tarda.
- ▶ Nosaltres tanquem els dissabtes.
- ▶ Treballem 3 tardes i 2 matins a l'estiu.
- ▶ L'ajuntament contracta 10 TAB per resoldre els torns de vacances.
- ▶ A l'agost tanquem les biblioteques més petites.
- ▶ Nosaltres tanquem per Setmana Santa i 3 setmanes a l'agost.

## 6.6. Pressupost, subvencions, licitacions, etc.

*Només tenim pressupost municipal per comprar fons, però no per a activitats. Les activitats van molt marcades pel calendari polític (Sant Jordi, etc.), la qual cosa ens en dificulta la continuïtat i la programació estable. Com us ho feu, vosaltres? Teniu voluntaris? Externalitzeu les activitats?*

- ▶ Teniu un conveni signat (amb l'ajuntament o la Diputació) que s'hauria de complir: hi pot ajudar per exigir el que correspon.
- ▶ S'hauria de defensar una regularitat de les activitats per guanyar usuaris i presentar a l'ajuntament una proposta anual d'activitats.
- ▶ Caldria professionalitzar les activitats i donar-los el valor que tenen. Fent les activitats amb voluntariat, al final no es pot exigir res (qualitat, calendari, etc.).
- ▶ Amb grups de conversa que funcionen autònomament (autogestió); només en gestionem les inscripcions i l'assistència i en fem difusió.

*Fa molts anys que intentem demanar un augment de pressupost, bàsicament per a activitats, que en 17 anys no ha variat. Què faríeu?*

- ▶ Comparar amb altres serveis municipals els diners que teniu assignats i què en feu; no pas per menystenir els altres, sinó per defensar el projecte.
- ▶ Deixar de fer activitats durant un any (les que s'assumeixen amb personal propi de la biblioteca) perquè se'ls doni la importància que tenen.
- ▶ No fer hores de més, ni fora d'horari de biblioteca, i tancar serveis o sales quan hi falta personal que no es cobreix.
- ▶ Quantificar les activitats que no teniu externalitzades (visites escolars, CL, etc.) per valorar què implica tot el que feu i exposar-ho a l'ajuntament.

*Tenim un valor baix en l'indicador de Despesa en activitats de dinamització cultural. El pressupost ens arriba per via de l'ajuntament i les propostes tancades per la Diputació. Teniu altres vies?*

- ▶ Activitats gratuïtes que es patrocinen; per exemple, Kid's&Us ens ofereixen una activitat gratuïta a l'any d'una hora del conte en anglès.
- ▶ Activitats sobre la base de la participació ciutadana.
- ▶ Som a totes les xarxes municipals per vincular les activitats que s'hi fan amb el dia a dia de la biblioteca. Per exemple, quan el Servei Local de Català demana la presència d'un autor, s'organitza a la biblioteca.
- ▶ El Departament de Sanitat, amb motiu de la setmana de lactància, ens va demanar una hora del conte i ara cada any ens en paguen 3.
- ▶ Oferim els espais de la biblioteca a les entitats locals que hi organitzen actes i hi porten gent.

*Com es distribueixen els recursos (personals, econòmics, etc.) dins la xarxa municipal de biblioteques: per criteri de població o és l'ajuntament qui ho decideix?*

- ▶ Tenim dos itinerants a la xarxa municipal. El pressupost es distribueix en funció del fons i del préstec.
- ▶ Distribuïm els recursos econòmics segons el % de població, d'espai, de fons i segons el % de la PDC. Per a les activitats, en principi cada biblioteca té el mateix.

*Com us ho feu per demanar un augment de pressupost; bàsicament a l'ajuntament? Teniu patrocinis?*

- ▶ Ara mateix només ens financem per subvencions.
- ▶ Fem activitats patrocinades per empreses locals.

*Com gestioneu les subvencions?*

- ▶ Teòricament, el personal administratiu de cultura és qui justifica les subvencions, però sovint tenen baixes que no es cobreixen. Nosaltres no tenim accés a l'EACAT. Preparem els informes i tot plegat, però la resta ho fan ells.
- ▶ En fem la tramitació nosaltres (informes i documentació). No tenim accés a l'EACAT per una qüestió informàtica. Quan ho tenim tot fet, ho passem al servei de gestió econòmica perquè ho penguin.
- ▶ No tenim accés tampoc a l'aplicació. Només signem l'informe inicial de necessitat de contractació.

*Les despeses recurrents s'han de fer via licitació. El problema és que no saps quan s'ha acabat el procés (se n'encarrega l'ajuntament) ni quan es podrà resoldre la despesa. En el cas del fons, a vegades ens trobem que acaben adjudicant el contracte al desembre i hem de fer tota la despesa de cop. Esteu en la mateixa situació?*

- ▶ Sí.
- ▶ Es poden licitar els fons per lot i, així és possible assignar un lot a cada llibreria (local, si pot ser).
- ▶ Acabarem enfonsant les llibreries locals, que no s'hi podran presentar perquè guanyen les llibreries grans. Sobretot als municipis on només hi ha una llibreria.
- ▶ El problema de les licitacions per a les activitats és que les empreses culturals no s'hi presenten i als autònoms petits no els interessen. Al final, no sabem pas com s'han de fer les hores del conte o les conduccions dels clubs de lectura...

## 6.7. Formació continuada per al personal

*Tenim un personal fix que no vol fer formació. Com es pot vendre el tema? Com els motivem?*

- ▶ A canvi d'hores lliures; es poden compensar les hores de formació amb una tarda lliure (que no ha de ser necessàriament el mateix dia de la formació, sinó que la pot triar el treballador).
- ▶ Potser estan massa còmodes a la feina, en la zona de confort. Una opció és canviar les feines que fan o de sala (fer rotació), i ells mateixos ja s'adonaran que necessiten fer formació.



# Annexos



# Guia d'interpretació



## Introducció

### Funcions i missió de les biblioteques públiques

Les biblioteques públiques són un servei municipal obert a tota la ciutadania. Són espais per a la trobada, la integració i la interacció, on cadascú pot relacionar-se i desenvolupar-se personalment.

Segons el *Manifest de la biblioteca pública de l'IFLA-UNESCO*<sup>1</sup> "la biblioteca pública és el centre local d'informació que posa a l'abast de les persones usuàries tota mena d'informació i coneixements. És un component essencial de les societats de coneixement, que contínuament s'adapta als nous mitjans de comunicació per a complir amb el seu mandat d'oferir accés universal a la informació a tothom i impulsar-ne un ús valuós. Proporciona un espai públic accessible per a produir coneixement, compartir i intercanviar informació i cultura, i promoure la participació cívica. Les biblioteques creen comunitat, cerquen nous públics de manera proactiva i utilitzen l'escolta activa per a impulsar el disseny de serveis que satisfacin les necessitats locals i contribueixin a millorar la qualitat de vida. El públic confia en la seva biblioteca i, a canvi, la biblioteca pública té com a objectiu mantenir la comunitat informada i assabentada".

La Diputació de Barcelona, estableix convenis amb els ajuntaments per a la cogestió dels serveis de biblioteca pública, per la qual cosa les biblioteques municipals s'integren a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona de manera que comparteixen recursos tecnològics, documentals i humans. Tot plegat permet garantir l'equilibri territorial, millorar la qualitat i l'abast dels serveis i l'accés en igualtat de condicions a tota la ciutadania.

### Els criteris de valoració dels indicadors

El color dels indicadors del Quadre Resum d'indicadors (QRI) reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- **Valors de l'indicador superior al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sota del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.
- **Valors de l'indicador inferior al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sota del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA. Per exemple, % d'hores de baixa sobre hores de conveni.
- **EN GROC**, aquells indicadors en què uns valors superiors o inferiors al 25% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.

OPORTUNITAT DE MILLORA	PUNT FORT	INDEFINIT
------------------------	-----------	-----------

<sup>1</sup> Podeu llegir tot el *Manifest de la biblioteca pública de l'IFLA-UNESCO 2022* a <https://cobdc.org/nou-manifest-ifla-unesco-sobre-biblioteques-publicues-2022/>

Seguidament, es mostren els criteris de valoració per cada un dels indicadors del QRI:

#### ENCÀRREC POLÍTIC

M <sup>2</sup> per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de renovacions en línia sobre el total de renovacions	Inferior al 25%	Superior al 25%
Fons documental per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
Llibres infantils per habitant de 0 a 14 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de renovació del fons	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de creixement de la col·lecció	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de llibres del fons general que han sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de novel·les que han sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de llibres de fons infantil que han sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de CD que han sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de DVD, Blu-Ray que han sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de fons documental que ha sortit en préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X	Inferior al 25%	Superior al 25%
Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1000 hab.	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de visites que fan ús del servei d'Internet + ofimàtica	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	Inferior al 25%	Superior al 25%
Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població de 65 anys i més que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població estrangera que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%

#### USUARI/CLIENT

Visites presencials per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
Visites al web per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
Préstecs per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	Inferior al 25%	Superior al 25%
Interaccions per publicació	Inferior al 25%	Superior al 25%
Seguidors per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Interaccions per cada 100 usuaris actius	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	Inferior al 25%	Superior al 25%
Assistents per activitat de dinamització cultural	Inferior al 25%	Superior al 25%
Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%

**VALORS ORGANITZATIUS**

Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal) (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Visites per treballador i hora de servei	Inferior al 25%	Superior al 25%
Treballadors a temps complet per 10.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores de baixa sobre hores de conveni	Inferior al 25%	Superior al 25%
Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
Hores anuals de formació per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones respecte el total de treballador/res	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones comandament sobre total de comandaments	Inferior al 25%	Superior al 25%

**ECONOMIA**

Despesa corrent per habitant (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent municipal per habitant (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa en fons documental per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa en fons documental per m²	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per taxes i preus públics (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per part de la Diputació	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per part de l'ajuntament (Biblioteques)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Valor de les aportacions per patrocini per 1.000€ de despesa corrent	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa destinada a personal	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa destinat a fons documental	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa destinada a manteniment	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent per visita	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)	Inferior al 25%	Superior al 25%

**ENTORN**

Població	Inferior al 25%	Superior al 25%
Densitat de població	Inferior al 25%	Superior al 25%
Renda per càpita	Inferior al 25%	Superior al 25%
Taxa d'atur	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre de biblioteques	Inferior al 25%	Superior al 25%
Habitants per biblioteca	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de fons documental en lliure accés de préstec	Inferior al 25%	Superior al 25%

## Quadre resum d'indicadors

ENCÀRREC POLITIC	Facilitar l'accés de la ciutadania a les biblioteques públiques		Valorar l'interès / ús / adequació del fons documental		Fomentar l'ús de les TIC		Fomentar la lectura	
		2022		2022		2022		2022
	M <sup>3</sup> per cada 1.000 habitants	53,1	% de llibres del fons general que han sortit en préstec	29,4	Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1000 hab.	0,6	% de la població d'entre 0 i 4 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	5,3
	Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	36,9	% de novel·les que han sortit en préstec	35,1	% de visites que fan ús del servei d'internet + ofimàtica	4,9	% de la població d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	25,5
	Miñana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	36,3	% de llibres de fons infantil que han sortit en préstec	50,5	% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	9,7	% de la població d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	19,1
	% de renovacions en línia sobre el total de renovacions	49,2	% de CD que han sortit en préstec	15,6	Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.	2,8	% de la població d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	11,9
			% de DVD, Blu-Ray que han sortit en préstec	37,4			% de la població d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	12,1
			% de fons documental que ha sortit en préstec	31,5			% de la població de 65 anys i més que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	6,7
	<b>Oferir un fons documental suficient</b>	2022	% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X	59,5			% de la població estrangera que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	14,5
	Fons documental per habitant	1,8					% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	12,9
	Libres infantils per habitant de 0 a 14 anys	2,2						
	% de renovació del fons	6,7						
	% de creixement de la col·lecció	0,2						

USUARI/CLIENT	Fomentar l'ús de les biblioteques		Oferir un servei de qualitat als ciutadans		Implicar als usuaris de la biblioteca a través de les xarxes socials		Realitzar activitats de dinamització cultural	
		2022		2022		2022		2022
	Visites presencials per habitant	2,5	Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	1,0	Interaccions per publicació	-	% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	3,9
	Visites al web per habitant	0,3			Seguidors per cada 1.000 habitants	118,4	Assistents per activitat de dinamització cultural	15,1
	Préstecs per habitant	1,9			Interaccions per cada 100 usuaris actius	-	Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	63,7
	% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X	46,2					Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants	1,5
	% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca	42,2						
	% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca	14,7						



VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors	
		2022		2022		2022		2022
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal) (Biblioteques)	100,0	Visites per treballador i hora de servei	5,3	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	5,6	Hores anuals de formació per treballador	13,6
	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Biblioteques)	0,0	Treballadors a temps complet per 10.000 habitants	2,6	Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	23.240,3		
			% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores	2,5			Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2022
							% de dones respecte el total de treballador/res	76,1
							% de dones comandament sobre total de comandaments	85,1
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		Finançar el servei adequadament		Gestionar els recursos adequadament		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats	
		2022		2022		2022		2022
	Despesa corrent per habitant (Biblioteques)	21,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Biblioteques)	0,0	% de la despesa destinada a personal	62,0	Despesa corrent per visita	8,6
	Despesa corrent municipal per habitant (Biblioteques)	12,8	% d'autofinançament per part de la Diputació	36,1	% de la despesa destinat a fons documental	8,2	Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	5,3
	% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	1,2	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	3,4	% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	2,4	Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)	28,7
	Despesa en fons documental per habitant	1,7	% d'autofinançament per part de l'ajuntament (Biblioteques)	60,4	% de la despesa destinada a manteniment	27,4		
	Despesa en fons documental per m <sup>2</sup>	32,7	Valor de les aportacions per patrocini per 1.000€ de despesa corrent	0,1	% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	55,3		
	% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament	15,0						
ENTORN								
		2022		2022		2022		2022
	Població	35.059,1	Renda per càpita	19.932,6	Nombre de biblioteques	1,5	% de fons documental en lliure accés de préstec	85,4
	Densitat de població	1.734,3	Taxa d'atur	9,8	Habitants per biblioteca	23.574,2		

## I. Dimensió Encàrrec polític/estratègic

### Facilitar l'accés de la ciutadania a les biblioteques públiques

<b><i>m<sup>2</sup> per cada 1.000 habitants</i></b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la disponibilitat d'espai de biblioteques que tenen per a cada 1.000 habitants del municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Superfície (en m}^2\text{)}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Superfície (en m<sup>2</sup>):</i> És l'espai útil de la biblioteca, expressat en metres quadrats. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 53,1	<b>Municipis participants:</b> 157

<b><i>Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)</i></b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és el nombre d'hores de servei al públic de la biblioteca central.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Hores de servei (biblioteca central)</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Hores de servei a la biblioteca central (setmana estàndard):</i> És el nombre d'hores setmanals de servei al públic de la biblioteca central segons horari estàndard. Si al municipi només hi ha una biblioteca, aquesta es considera central. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 36,9	<b>Municipis participants:</b> 157

<b><i>% de renovacions en línia sobre el total de renovacions</i></b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre el nombre total de renovacions i el nombre total de renovacions en línia.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Renovacions en línia de documents}}{\text{Renovació de documents}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Renovació de documents:</i> És el nombre de renovacions de documents que fan els usuaris, presencialment, a les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Renovació en línia de documents:</i> És el nombre de renovacions en línia de documents que fan els usuaris virtualment. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 49,2	<b>Municipis participants:</b> 157

## Oferir un bon fons documental

<b>Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és la mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat. No s'hi considera la biblioteca central.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\sum (\text{Hores de servei}) \text{ biblioteques de proximitat}}{\text{Nombre de biblioteques de proximitat}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Hores de servei de les biblioteques de proximitat</i> (no inclou la biblioteca central): És la mitjana d'hores setmanals de servei al públic de totes les biblioteques de proximitat, segons horari estàndard. Són biblioteques de proximitat totes les biblioteques d'un municipi, exceptuant la biblioteca central. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Biblioteques de proximitat:</i> Totes les biblioteques d'un municipi, exceptuant la biblioteca central. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 36,3</b>	<b>Municipis participants: 32</b>

<b>Fons documental per habitant</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el volum de fons documental per habitant. Nota d'interpretació: es considera que com més alt millor, tot i que és recomanable que s'adeqüi o s'acosti als paràmetres internacionals establerts. En municipis amb col·leccions consolidades, aquest indicador hauria d'evolucionar en paral·lel al <i>Percentatge de renovació de fons</i>.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Fons documental (any X)}}{\text{Habitants}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental (any X):</i> És el nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca a finals de l'any de referència. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,8</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Llibres infantils per habitant de 0 a 14 anys</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura d'adequació dels recursos destinats al públic infantil a les necessitats de la població d'aquesta franja d'edat.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Llibres infantils}}{\text{Població de 0 a 14 anys}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Llibres infantils:</i> És el nombre de llibres localitzats a les seccions infantils de les biblioteques dels municipis. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Població de 0 a 14 anys:</i> És el nombre de persones de 0 a 14 anys empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,2</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Percentatge de renovació del fons</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre els documents ingressats durant l'any i el fons al final del període en estudi, és a dir, la proporció de la col·lecció que ha estat ingressada durant l'any.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Fons documental ingressat l'any } X}{\text{Fons documental any } X} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental ingressat l'any X:</i> És el nombre de documents que s'ha adquirit durant el període de referència. S'hi inclouen els documents provinents dels lots de GSB, les adquisicions directes de les biblioteques i els documents rebuts com a donatiu. No es consideren ni els títols ni els exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Fons documental any X:</i> És el nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de les biblioteques del municipal final del període de referència. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 6,7%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Percentatge de creixement de la col·lecció</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa l'augment net de la col·lecció durant l'any, tenint en compte no només els documents ingressats sinó també els que s'han donat de baixa.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Fons documental a finals de l'any } X - \text{Fons documental a finals de l'any } X-1}{\text{Fons documental a finals de l'any } X-1} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental a finals de l'any X :</i> És el nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de les biblioteques del municipal final del període de referència. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Fons documental a finals de l'any X-1:</i> És el nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de les biblioteques del municipal final de l'any anterior al període de referència. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 0,2%	<b>Municipis participants:</b> 157

## Valorar l'interès / ús / adequació del fons documental

% de llibres del fons general que han sortit en préstec	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció de llibres de fons general a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Llibres de fons general prestats}}{\text{Llibres de fons general}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Llibres de fons general prestats:</i> És el nombre de llibres localitzats a la secció de fons general d'adults que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Llibres de fons general:</i> És el nombre de llibres localitzats a les seccions generals d'adults de les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 29,4%	<b>Municipis participants:</b> 157

% de novel·les que han sortit en préstec	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció de novel·les a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Novel·les prestades}}{\text{Novel·les de fons general}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Novel·les prestades:</i> És el nombre de novel·les que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Novel·les:</i> És el nombre de novel·les incloses als catàlegs de les biblioteques del municipi i localitzades a fons general. Inclou els topogràfics: N, GN i JN. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 35,1%	<b>Municipis participants:</b> 157

% de llibres del fons infantil que han sortit en préstec	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció de llibres de fons infantil a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Llibres infantils prestats}}{\text{Llibres infantils}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Llibres infantils prestats:</i> És el nombre de llibres localitzats a les seccions infantils de les biblioteques del municipi que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Llibres infantils:</i> És el nombre de llibres de localitzats a les seccions infantils de les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 50,5%	<b>Municipis participants:</b> 157

% de CD que han sortit en préstec	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció CD a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{CD \text{ prestats}}{CD} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>CD prestats</i>: És el nombre de CD que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font</i>: Biblioteques.</li> <li>➤ <i>CD</i>: És el nombre de CD àudio inclosos al catàleg de les biblioteques del municipi. Inclou tots els ítems amb tipus de material "j". <i>Font</i>: Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 15,6%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

% de DVD i Blu-Ray que han sortit en préstec	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció de DVD i Blu-Ray a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{DVD \text{ i Blu-Ray prestats}}{DVD \text{ i Blu-Ray}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>DVD i Blu-Ray prestats</i>: És el nombre de DVD i Blu-Ray que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font</i>: Biblioteques.</li> <li>➤ <i>DVD i Blu-Ray</i>: És el nombre de documents en format DVD o Blu-Ray de les col·leccions de les biblioteques del municipi. Inclou tots els ítems amb tipus de material "g", "q" i "v". <i>Font</i>: Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 37,4%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

% de fons documental que ha sortit en préstec	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció de llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{Fons \text{ documental prestat}}{Fons \text{ documental}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental prestat</i>: És el nombre de llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics que han sortit en préstec 1 vegada o més durant el període de referència. <i>Font</i>: Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Fons documental</i>: És el nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de les biblioteques del municipi. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font</i>: Biblioteques</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 31,5%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X}}{\text{Fons documental ingressat l'any X-1}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental ingressat l'any X-1:</i> És el nombre de documents ingressats al llarg de l'any anterior al període de referència a les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X:</i> És el nombre de documents prestats al llarg de l'any a les biblioteques del municipi que van ser adquirits durant l'any anterior. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 59,5%	<b>Municipis participants:</b> 156

## Fomentar l'ús de les TIC

<b>Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre d'ordinadors per al públic amb servei d'accés a Internet per cada 1.000 habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Ordinadors amb servei d'accés a Internet}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ordinadors amb servei d'accés a Internet:</i> És el nombre d'estacions informàtiques d'ús públic amb accés a Internet. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 0,6	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>% de visites que fan ús del servei d'Internet i ofimàtica</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús dels serveis d'Internet i d'ofimàtica i el nombre de visites a la biblioteca.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Ús d'ofimàtica} + \text{Ús d'Internet}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ús del servei d'ofimàtica + Ús del servei públic d'accés a Internet:</i> És el nombre d'usuaris diaris acumulats durant l'any en ambdós serveis (servei d'ofimàtica i servei d'accés a Internet). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre acumulat de persones que entren a les biblioteques del municipi per fer ús d'algun dels seus serveis. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 4,9%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús del servei de Wi-Fi i el nombre de visites a la biblioteca (ús sense especificar).	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Ús del servei de Wi-Fi}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ús del servei de Wi-Fi:</i> És el nombre d'usuaris diaris acumulats durant l'any en el servei de Wi-Fi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre acumulat de persones que entren a les biblioteques del municipi per fer ús d'algun dels seus serveis. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 9,7%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre d'assistents que han assistit a cursos TIC per cada 1000 habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Assistents a cursos TIC}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Assistents a cursos TIC:</i> És el nombre d'assistents a cursos TIC programats per les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 2,8	<b>Municipis participants:</b> 157

## Fomentar la lectura

<b>% de població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (segons la població del mateix tram)</b>		
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre la població resident al municipi, d'un tram d'edat, que han fet ús dels serveis de la biblioteca i la població empadronada al municipi d'aquest mateix tram d'edat.		
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Població inscrita que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (del tram d'edat X)}}{\text{Població (del tram d'edat X)}} \times 100$		
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Població inscrita que ha fet ús de la biblioteca (del tram d'edat X):</i> És el nombre de persones (del tram d'edat X) amb residència declarada al municipi de referència, que han fet ús dels serveis de la biblioteca (expedició del carnet, "Internet i +", Wi-Fi, préstec o eBiblio). <i>Font:</i> Diputació de Barcelona.</li> <li>➤ <i>Població (del tram d'edat X):</i> És el nombre de persones (del tram d'edat X) empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>		
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b>		<b>Municipis participants:</b> 157
Entre 0 i 4 anys	5,3 %	157 mun.
Entre 5 i 14 anys	25,2 %	157 mun.
Entre 15 i 24 anys	19,1 %	157 mun.
Entre 25 i 39 anys	11,9 %	157 mun.
Entre 40 i 64 anys	12,1 %	157 mun.
Més de 65 anys	6,7 %	157 mun.
Població estrangera	14,5 %	157 mun.
<b>Total de la població</b>	<b>12,9 %</b>	<b>157 mun.</b>



## II. Dimensió usuari/client

### Fomentar l'ús de les biblioteques

<b>Visites presencials per habitant</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura de l'ús general que fan els ciutadans dels serveis bibliotecaris del municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Visites presencials}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre acumulat de persones que entren a les biblioteques del municipi per fer ús d'algun dels seus serveis. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,5</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Visites al web i/o blogs per habitant</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura de l'ús que fan els ciutadans dels serveis bibliotecaris virtuals del municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Visites al web i/o blogs}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Visites al web i/o blogs:</i> És el nombre de visites al lloc o llocs web (i/o blog) de les biblioteques d'un municipi o d'una xarxa de biblioteques durant el període de referència, sense considerar el nombre de pàgines, arxius o elements visualitzats un cop s'hi hagi accedit. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 0,3</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Préstecs per habitant</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el volum de préstecs per habitant.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Préstecs:</i> És el nombre de transaccions de préstec, renovacions i renovacions en línia per a les quals la biblioteca presta un document a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,9</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura del grau de fidelització dels usuaris de la biblioteca.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X}}{\text{Població inscrita l'any X-1}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X:</i> És el nombre d'altres d'usuaris residents al municipi realitzades durant l'any anterior al de referència amb alguna activitat registrada durant l'any de referència. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Població inscrita l'any X-1:</i> És el nombre d'altres d'usuaris residents al municipi realitzades durant l'any anterior al de referència. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 46,2%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre el nombre de visites organitzades d'escolars de primària i la població escolar de primària del municipi de referència.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Assistents a visites escolars de primària}}{\text{Població escolar de primària}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnat de primària amb 1 visita a la biblioteca:</i> És el nombre d'alumnes de primària que han fet una visita organitzada a alguna de les biblioteques del municipi de referència. <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Població escolar de primària:</i> És el nombre de persones d'entre 6 i 11 anys empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 42,2%	<b>Municipis participants:</b> 147

<b>% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre el nombre de visites organitzades d'escolars de primària i la població escolar de primària del municipi de referència.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Assistents a visites escolars d'ESO}}{\text{Població escolar d'ESO}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnat d'ESO amb 1 visita a la biblioteca:</i> És el nombre d'escolars d'ESO que han fet una visita organitzada a alguna de les biblioteques del municipi de referència. <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Població escolar d'ESO:</i> És el nombre de persones d'entre 12 i 15 anys empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 14,7%	<b>Municipis participants:</b> 124

## Oferir un servei de qualitat als ciutadans

<b>Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el volum de queixes i suggeriments per cada 10.000 visites. Nota d'interpretació: El concepte inclou queixes, suggeriments, dubtes, propostes, etc. (excepte les desiderates) amb la intenció de valorar la participació dels usuaris, la receptivitat de la biblioteca a rebre-la i el grau de formalització d'aquest procés.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Queixes i suggeriments}}{\text{Visites presencials}} \times 10.000</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Queixes i suggeriments:</i> És el nombre de queixes i suggeriments. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes i suggeriments no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). Se n'exclouen les desiderates de títols concrets. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> Nombre de persones que acudeixen a la biblioteca a utilitzar qualsevol dels seus serveis o participar en qualsevol de les seves activitats: estudi dels mateixos llibres o apunts, consulta de les obres de la biblioteca, consulta de catàlegs, préstec, informació, activitats culturals, etc. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,0</b>	<b>Municipis participants: 102</b>

## Implicar als usuaris de la biblioteca a través de les xarxes socials

<b>Interaccions per publicació</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el grau de compromís dels seguidors les xarxes socials vinculant la participació dels seguidors en relació al nombre de publicacions que fan les biblioteques als seus perfils a les xarxes socials.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Interacció a les xarxes socials}}{\text{Publicacions a les xarxes socials}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Interacció a les xarxes socials:</i> És el grau de participació dels usuaris en les publicacions dels perfils d'una biblioteca a les xarxes socials. Per al càlcul es considera les manifestacions de suport a un determinat contingut publicat a les xarxes socials, que s'expressa generalment clicant sobre una icona específica (els "m'agrada"); més el nombre de vegades (multiplicat per 2) que els usuaris comparteixen una publicació (post, tweets, fotografia o vídeo), més el nombre de vegades (multiplicat per 3,5) que els usuaris comenten o responen a una publicació (post, tweets, fotografia o vídeo). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Publicacions a les xarxes socials:</i> És el sumatori del nombre de continguts creats per les biblioteques del municipi en els seus perfils de Facebook, Twitter, Instagram o YouTube. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: sense dades</b>	<b>Municipis participants: sense dades</b>

<b>Seguidors per cada 1.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre de seguidors dels perfils de les xarxes socials de les biblioteques (Facebook, Twitter, Instagram i YouTube) per cada 1.000 habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Seguidors dels perfils de les xarxes socials de les biblioteques}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Seguidors dels perfils de les xarxes socials de les biblioteques:</i> És el sumatori del nombre de seguidors que tenen els diversos perfils de les xarxes socials de les biblioteques del municipi (actualment: Facebook, Twitter, Instagram i YouTube). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 118,4	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Interaccions per cada 100 usuaris actius</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura l'impacte o grau de participació dels seguidors a les xarxes socials de les biblioteques en relació als usuaris actius de les mateixes.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Interacció a les xarxes socials}}{\text{Població que ha fet ús de la biblioteca}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Interacció a les xarxes socials:</i> És el grau de participació dels usuaris en les publicacions dels perfils d'una biblioteca a les xarxes socials. Per al càlcul es considera les manifestacions de suport a un determinat contingut publicat a les xarxes socials, que s'expressa generalment clicant sobre una icona específica (els "m'agrada"); més el nombre de vegades (multiplicat per 2) que els usuaris comparteixen una publicació (post, tweets, fotografia o vídeo), més el nombre de vegades (multiplicat per 3,5) que els usuaris comenten o responen a una publicació (post, tweets, fotografia o vídeo). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Població que ha fet ús de la biblioteca:</i> És el nombre de persones amb residència declarada al municipi de referència, que han fet ús dels serveis de la biblioteca (expedició del carnet, "Internet i +" , Wi-Fi, préstec o eBiblio). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> sense dades	<b>Municipis participants:</b> sense dades

## Realitzar activitats de dinamització cultural

<b>% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús de la biblioteca per a assistir a activitats de dinamització cultural i el nombre de visites (ús sense especificar)	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Assistents a activitats de dinamització cultural:</i> És el nombre de participants en cadascuna de les sessions en les que es desenvolupen activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions ni els participants en visites escolars. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre acumulat de persones que entren a les biblioteques del municipi per fer ús d'algun dels seus serveis. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 3,9%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Assistents per activitat de dinamització cultural</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre d'assistents per activitat de dinamització cultural.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Sessions d'activitats de dinamització cultural}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Assistents a activitats de dinamització cultural:</i> És el nombre de participants en cadascuna de les sessions en les que es desenvolupen activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions ni els participants en visites escolars. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Sessions d'activitats de dinamització cultural:</i> És el nombre de sessions de les activitats programades a les biblioteques, a excepció de les visites escolars i les exposicions. <i>Font:</i> Biblioteques</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 15,1	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre de sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Sessions d'activitats de dinamització cultural}}{\text{Habitants}} \times 10.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Sessions d'activitats de dinamització cultural:</i> És el nombre de sessions de les activitats programades a les biblioteques, a excepció de les visites escolars i les exposicions. <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 63,7	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura l'oferta de places en clubs de lectura en relació a la dimensió de la població.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Inscrits en clubs de lectura}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Inscrits en clubs de lectura:</i> És el nombre de persones que s'han inscrit en els clubs de lectura organitzats per la biblioteca. Es comptabilitza 1 inscripció per cada club de lectura i persona diferent. <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 1,5	<b>Municipis participants:</b> 154

### III. Dimensió valors organitzatius i recursos humans

#### Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

<b>Gestió directa</b>	
<p><b>Explicació del indicador:</b> Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa corrent en gestió directa}}{\text{Desp. corrent en gestió directa} + \text{Desp. corrent en gestió indirecta}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent en gestió directa:</i> Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent en gestió indirecta:</i> Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 100%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Gestió indirecta</b>	
<p><b>Explicació del indicador:</b> Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions), o bé si la gestió es fa indirectament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent en gestió directa:</i> Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent en gestió indirecta:</i> Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 0%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

## Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

<b>Visites per treballador i hora</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el volum de visites per treballador a temps complet i hora de servei. Nota d'interpretació: es considera que com més petit es el valor, millor, ja que quantes menys visites ha d'atendre un treballador, millor les pot atendre.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Visites presencials}}{\text{Personal (ETC)} \times \text{Hores de servei}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre de persones que acudeixen a la biblioteca a utilitzar qualsevol dels seus serveis o participar en qualsevol de les seves activitats. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Personal (ETC):</i> És el nombre de jornades equivalents del personal que treballa a les biblioteques dels municipis, d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5h). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Hores de servei:</i> És el nombre d'hores acumulades durant el període de referència que les biblioteques del municipi de referència han estat obertes al públic. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 5,3</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Treballadors a temps complet per 10.000 habitants</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la relació entre el nombre de personal que treballa a temps complet a les biblioteques del municipi per cada 10.000 habitants.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Personal(ETC)a temps complet}}{\text{Habitants}} \times 10.000</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personal (ETC):</i> És el nombre de jornades equivalents del personal que treballa a les biblioteques dels municipis, d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5h). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,6</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre les hores acumulades per treballadors no de plantilla i el total d'hores realitzades per totes les persones que han treballat a la biblioteca. Nota d'interpretació: Aquest indicador vol valorar la qualitat del servei i per tant, quant més petit millor, ja que es valora que quan més estable és una plantilla millor servei pot oferir.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Hores de treballadors no de plantilla}}{\text{Hores acumulades de treballadors de plantilla, no de plantilla i voluntariat}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Hores de treballadors no de plantilla:</i> És el nombre total d'hores acumulades pel conjunt del personal que no és de plantilla de les biblioteques del municipi. Es consideren treballadors no de plantilla els estudiants en pràctiques, becaris, plans d'ocupació i serveis a la comunitat. No s'hi inclou el personal de seguretat i el personal de neteja. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Hores acumulades de treballadors de plantilla, no de plantilla i voluntariat:</i> És el nombre total d'hores de treball realitzades per tots els treballadors o voluntaris de la biblioteca. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,5 %</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

## Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

<b>% d'hores de baixa sobre hores de conveni</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una aproximació al clima laboral i és la relació percentual entre les hores de baixa acumulades i les hores de conveni acumulades dels treballadors.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Hores de baixa}}{\text{Hores de conveni}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Hores de baixa:</i> És el nombre total d'hores anuals de baixa i d'indisposicions (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt del personal que treballa a les biblioteques. No es consideren les hores de permís laboral per maternitat o paternitat. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Hores de conveni:</i> És el nombre d'hores de treball previstes en els convenis que regulen les condicions laborals dels treballadors de les biblioteques. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 5,6%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball de tècnic auxiliar de biblioteca. És un factor que incideix en la satisfacció dels treballadors.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca:</i> És el sou brut anual del lloc de treball de Tècnic Auxiliar de Biblioteca (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitats, antiguitat i els complements personals transitoris. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 23.240,30 €	<b>Municipis participants:</b> 114

## Millorar les habilitats dels treballadors

<b>Hores anuals de formació per treballador</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura quin és l'esforç en formació per treballador.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Hores de formació}}{\text{Personal (ETC)}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Hores de formació:</i> És el nombre d'hores de formació acumulades dels treballadors de les biblioteques. Es consideren totes les hores de formació autoritzades per la direcció tant, si són dins l'horari laboral com si són fora de l'horari laboral dels treballadors. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Personal (ETC):</i> És el nombre de jornades equivalents del personal que treballa a les biblioteques dels municipis, d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5h). <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 13,6	<b>Municipis participants:</b> 157



## Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

<b>% de dones respecte el total de treballadors/res</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra la presència de dones sobre el total de la plantilla de professionals de les biblioteques. És un indicador que ens aproxima al compromís de paritat, que incideix positivament en el grau de responsabilitat social de la Xarxa de Biblioteques Municipals.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Personal (ETC) (només dones)}}{\text{Personal (ETC)}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal (ETC) (només dones): És el nombre de jornades equivalents del personal femení que treballa a les biblioteques dels municipis, d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5h). <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ Personal (ETC): És el nombre de jornades equivalents del personal que treballa a les biblioteques dels municipis, d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5h). <i>Font:</i> Biblioteques</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 76,1%	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>% de dones comandament sobre el total de comandaments</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra la presència de dones que exerceixen càrrecs de comandament sobre el total de persones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió a les biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Personal de comandament (només dones)}}{\text{Personal de comandament}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal de comandament (només dones): És el nombre de dones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió a les biblioteques. Cada persona s'ha de comptabilitzar com a 1, amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ Personal de comandament: És el nombre total de persones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió a les biblioteques. Cada persona s'ha de comptabilitzar com a 1, amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 85,1%	<b>Municipis participants:</b> 157

## IV. Dimensió econòmica

### Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la despesa en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 21,09€	<b>Municipis participants:</b> 157

Despesa corrent municipal per habitant	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la despesa municipal en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa corrent municipal}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent municipal:</i> És la despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments.</li> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 12,75€	<b>Municipis participants:</b> 157

% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura l'esforç econòmic que ha de fer l'ajuntament per mantenir el servei de biblioteca pública amb relació al pressupost corrent total.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca}}{\text{Pressupost corrent municipal}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca:</i> És la despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments.</li> <li>➤ <i>Pressupost corrent municipal:</i> Són les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any natural en estudi (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'hi inclouen les empreses municipals). <i>Font:</i> Ajuntaments.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 1,17%	<b>Municipis participants:</b> 146

<b>Despesa en fons documental per habitant</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació entre la despesa en fons documental i el total dels habitants del municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en fons documental (any X)</i>: És l'import destinat a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia, durant el període de recollida de dades, per créixer els fons de la biblioteca. <i>Font</i>: Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Habitants</i>: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,74€</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Despesa en fons documental per m<sup>2</sup></b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la despesa en fons documental per m <sup>2</sup> .	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Superfície (en m}^2\text{)}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en fons documental (any X)</i>: És l'import destinat a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia, durant el període de recollida de dades, per créixer els fons de la biblioteca. <i>Font</i>: Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Superfície (en m<sup>2</sup>)</i>: És l'espai útil de la biblioteca, expressat en metres quadrats. <i>Font</i>: Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 32,68€</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament sobre el total de la despesa en fons documental.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa municipal en fons documental}}{\text{Despesa en fons documental (any X)}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa municipal en fons documental</i>: És l'import destinat a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia, durant el període de recollida de dades, amb càrrec a l'ajuntament, per créixer els fons de la biblioteca. <i>Font</i>: Ajuntaments.</li> <li>➤ <i>Despesa en fons documental (any X)</i>: És la despesa destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font</i>: Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 15,00%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

## Finançar el servei adequadament

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb taxes i preus públics. És una valoració del pes dels ingressos aportats pels usuaris en el finançament del servei i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ingressos per taxes i preus públics:</i> Són els ingressos directes reconeguts per l'actuació de les biblioteques del capítol 3 (taxes, preus públics i altres ingressos). <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 0,04%	<b>Municipis participants:</b> 157

% d'autofinançament per part de la Diputació de Barcelona	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportacions de la Diputació de Barcelona. És una valoració del pes dels ingressos procedents de la Diputació de Barcelona i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Aportació corrent de la Diputació}}{\text{Despesa corrent}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportació corrent de la Diputació:</i> És la despesa realitzada per la Diputació. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 36,14%	<b>Municipis participants:</b> 157

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportació d'altres institucions (que no siguin la Diputació de Barcelona). És una valoració del pes dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal i la provincial i una mostra del grau d'autofinançament del servei de Biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despeses d'altres institucions}}{\text{Despesa corrent}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despeses d'altres institucions:</i> És la despesa realitzada per altres institucions (que no sigui la Diputació de Barcelona). Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 3,38%	<b>Municipis participants:</b> 157

% d'autofinançament per part de l'ajuntament	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador estableix el percentatge de les despeses corrents que són finançades amb aportació municipal. És una aproximació al grau de finançament municipal del servei de Biblioteques.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca}}{\text{Despesa corrent}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca:</i> És la despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 60,42%	<b>Municipis participants:</b> 157

Valor de les aportacions per patrocini per 1.000€ de despesa corrent	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura de la capacitat de la biblioteca per captar recursos o ingressos atípics.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Aportacions per patrocini}}{\text{Despesa corrent}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportacions per patrocini:</i> Són les aportacions dineràries o en espècie procedents de patrocinadors. S'inclouen els intercanvis amb entitats: per exemple, la realització d'activitats culturals a canvi de publicitat. En aquest cas s'ha de fer una estimació del valor econòmic de l'intercanvi. <i>Font:</i> Biblioteques</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 0,08€	<b>Municipis participants:</b> 157

## Gestionar els recursos adequadament

% de la despesa destinada a personal	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en personal sobre el total de la despesa.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en personal:</i> És la despesa (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), així com contractes de prestació de serveis en personal i beques vinculades a programes específics de personal, ja sigui realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 61,98%	<b>Municipis participants:</b> 157

% de la despesa destinat a fons documental	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en fons documental sobre el total de la despesa.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en fons documental (any X):</i> És l'import destinat a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia, durant el període de recollida de dades, per a créixer els fons de la biblioteca. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 8,23%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a activitats de dinamització cultural sobre el total de la despesa.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en activitats de dinamització cultural:</i> És l'import destinat al finançament d'activitats de dinamització cultural que realitza la biblioteca. S'inclouen despeses directes de producció i/o de contractació de les activitats, de la seva difusió, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,41%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

% de la despesa destinada a manteniment	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a manteniment sobre el total de la despesa.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa en manteniment}}{\text{Despesa corrent}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en manteniment:</i> És l'import que correspon a la despesa destinada al manteniment de les infraestructures, estructures i dotacions del servei bibliotecari. S'inclouen despeses en comunicacions, en subministraments de flux continu, en reparacions i assegurances, en material fungible, transports, neteja, lloguers d'aparells i altres manteniments. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 27,38%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual e la despesa en personal que va a càrrec de l'ajuntament sobre el total de la despesa en personal a la biblioteca.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa corrent municipal en personal}}{\text{Despesa en personal}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent municipal en personal:</i> És la despesa (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), així com contractes de prestació de serveis en personal i beques vinculades a programes específics de personal, ja sigui realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. <i>Font:</i> Ajuntaments.</li> <li>➤ <i>Despesa en personal:</i> És la despesa (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), així com contractes de prestació de serveis en personal i beques vinculades a programes específics de personal, ja sigui realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 55,27%</b>	<b>Municipis participants: 157</b>



## Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

<b>Despesa corrent per visita</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura relativa del cost operatiu unitari per cada visita que reben les biblioteques del municipi.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Visites presencials}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa corrent:</i> És la despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Visites presencials:</i> És el nombre d'entrades en els locals de les biblioteques del municipi de referència per emprar algun dels serveis que proporcionen (ús sense especificar) <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 8,58€</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la despesa en activitats de dinamització cultural per cada assistent a aquestes activitats. Nota d'interpretació: es considera que com menys despesa per assistent millor, ja que es valora la contenció de la despesa.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en activitats de dinamització cultural:</i> És l'import destinat al finançament d'activitats de dinamització cultural que realitza la biblioteca. S'inclouen despeses directes de producció i/o de contractació de les activitats, de la seva difusió, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Assistents a activitats de dinamització cultural:</i> És el nombre de participants a les activitats de dinamització cultural. No es consideren els visitants de les exposicions, ni els participants en visites escolars, ni els participants en els clubs de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 5,28€</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b>	
Aquest indicador és una mesura relativa entre la despesa en adquisició en fons documental l'any X-1 i els préstecs realitzats l'any X del fons comprat l'any X-1 a les biblioteques del municipi	
Nota d'interpretació: es considera que com menys cost millor, ja que es valora la contenció de la despesa.	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	
$\frac{\text{Despesa en fons documental ingressat l'any X-1}}{\text{Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X}}$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Despesa en fons documental ingressat l'any X-1</i>: és l'import destinat a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia, durant l'any anterior al de la recollida de dades, per a créixer els fons de la biblioteca. <i>Font</i>: Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.</li> <li>➤ <i>Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X</i>: És el nombre de documents prestats al llarg de l'any a les biblioteques del municipi que van ser adquirits durant l'any anterior. <i>Font</i>: Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 28,71€</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

## V. Entorn

<b>Habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Habitants</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitants</i>: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 35.059	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Densitat de població</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Habitants}}{\text{Superfície del municipi}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitants</i>: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <i>Superfície del municipi (en km<sup>2</sup>)</i>: És l'extensió del terme municipal (en kilòmetres quadrats). <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 1.734	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Renda per càpita</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Renda municipal}}{\text{Habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Renda municipal</i>: És la suma de les rendes de què disposen els habitants d'un municipi, després de deduir els impostos i afegir les percepcions rebudes. <i>Font</i>: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</li> <li>➤ <i>Habitants</i>: És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 19.932,56 €	<b>Municipis participants:</b> 157

<b>Taxa d'atur</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la relació percentual entre la població desocupada i la població activa.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Població desocupada}}{\text{Població activa}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Població desocupada:</i> És la població de 16 anys o més que no ha treballat, està disponible per treballar i busca una ocupació. <i>Font:</i> Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <i>Població activa:</i> És el conjunt de persones que subministren mà d'obra per a la producció de béns i serveis econòmics o que estan disponibles i fan gestions per incorporar-se a l'esmentada producció. Comprèn les persones de 16 anys o més que o bé estan ocupades o bé estan desocupades. <i>Font:</i> Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 9,8%</b>	<b>Municipis participants: 147</b>

<b>Nombre de biblioteques (per municipi)</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre de biblioteques d'un municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\text{Nombre de biblioteques}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Biblioteques:</i> És el nombre de biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,5</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>Habitants per biblioteca</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador és una mesura de la disponibilitat de biblioteques que tenen els habitants del municipi. Com més petit sigui aquest indicador, major serà la disponibilitat de biblioteques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Habitants}}{\text{Biblioteques}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitants:</i> És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any de referència. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya</li> <li>➤ <i>Biblioteques:</i> És el nombre de biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022: 23.574</b>	<b>Municipis participants: 157</b>

<b>% de fons documental en lliure accés de préstec</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual entre els documents en lliure accés de préstec i el total de documents. Permet una lectura més acurada dels indicadors relacionats amb la col·lecció, com ara l'índex de renovació de fons.</p>	
<p><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Fons documental en lliure accés de préstec}}{\text{Fons documental}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Fons documental en lliure accés de préstec:</i> És el nombre de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) de lliure disposició per part de l'usuari i que són susceptibles de ser prestats (és a dir, que no tenen l'estat "exclòs de préstec" ni estan al magatzem) al final del període de referència. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> <li>➤ <i>Fons documental:</i> És el nombre de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques.</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2022:</b> 85,4%	<b>Municipis participants:</b> 157





**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Cultura

**Gerència de Serveis de Biblioteques**

Recinte Escola Industrial. Edifici annex al Vagó

Comte d'Urgell, 187

08036 Barcelona

Tel. 934 022 241

[gs.biblioteques@diba.cat](mailto:gs.biblioteques@diba.cat)

[www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques](http://www.diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques)



**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals  
i Transició Digital

**Direcció de Serveis de Planificació Econòmica**

**Servei de Programació**

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

[s.programacio@diba.cat](mailto:s.programacio@diba.cat)

[www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci](http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci)