



Diputació
Barcelona

22a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques

Resultats any 2024

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

22a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques

Resultats any 2024

Versió lliure difusió

Àrea de Cultura
Gerència de Serveis de Biblioteques
Edifici Bogatell
Carrer de Zamora 73 5a planta
08018 Barcelona
Tel. 934 022 241
gs.biblioteques@diba.cat
diba.cat/web/biblioteques/cercle-de-comparacio-intermunicipal-de-biblioteques

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
Servei de Programació
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
diba.cat/web/cci

Octubre de 2025
© 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
Quadre resum d'indicadors (QRI)	18
Indicadors transversals.....	19
Revisió d'indicadors	19
Fase de mesura.....	19
Procediment de recollida de dades.....	19
Validació de dades.....	21
Càlcul dels indicadors i les mitjanes.....	21
Fase d'avaluació.....	22
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles.....	22
Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)	23
L'avaluació en el marc dels tallers de millora.....	25
Els informes de resultats globals.....	25
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 2024.....	36
1. Encàrrec polític	36
2. Usuari / Client.....	42
3. Valors Organitzatius / RRHH.....	45
4. Economia	46
Conclusions	51
Els tallers de 2025.....	51
Indicadors més significatius.....	52
Resum de les aportacions dels municipis.....	52
Annexos	83
Guia d'interpretació.....	85
Introducció	87

Quadre resum indicadors	90
I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	91
II. Dimensió usuari/client.....	99
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	104
IV. Dimensió econòmica.....	108
V. Entorn	117

Cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Em plau presentar-vos l'informe de la 22a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (en endavant el *Cercle*), que recull els principals indicadors de biblioteca pública corresponents a l'any 2024 dels 149 municipis participants al 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 a partir de l'adopció de processos de millora contínua en cadascun dels serveis bibliotecaris municipals que participen en el *Cercle*.

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.

Ens satisfà constatar que edició rere edició, algunes de les millores del servei bibliotecari en molts municipis han estat derivades i conseqüència directa de l'anàlisi i de les propostes als tallers del *Cercle*. Més enllà del treball i de les propostes formalitzades i recollides en aquest document, el *Cercle* afavoreix l'intercanvi d'experiències i la reflexió conjunta entre tècnics i directors de biblioteques de diferents municipis. Els tallers sempre han estat molt ben valorats pels assistents.

Al 2025, com en les darreres edicions, els tallers s'han realitzat descentralitzadament, i han estat celebrats en les dependències de diferents biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona.

El projecte del *Cercle* complementa altres iniciatives de la Gerència de Serveis de Biblioteques per dotar als gestors dels serveis de biblioteca municipal d'eines de suport a la gestió i a l'avaluació de serveis, com el recurs en línia *BibData XBM*, del que disposen les biblioteques i altres informes i estudis sobre la satisfacció i expectatives dels usuaris, accessible a <https://www.diba.cat/biblioteques/avaluacio-de-serveis>.

Cal agrair als municipis que han acollit els tallers de 2024 (Castelldefels, Sant Joan Despí Sabadell i Tordera) la disponibilitat en fer-ho i les facilitats logístiques i d'organització que ens han proporcionat els equips de les biblioteques.

Finalment vull fer esment a la professionalitat i a la dedicació del personal de les biblioteques públiques que malden dia a dia per contribuir a tenir una societat més cohesionada i uns ciutadans més formats i informats, i per tant més lliures.

Pau González Val

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 939 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

¹ 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:

1	Accés a informació per prendre millors decisions	72,8 % Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2	Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local	8,9 de 10* Valoració dels tallers de millora
3	Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis	75,1 % Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4	Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions	50,1 % la informació arriba als nivells estratègics 59,3 % Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp.
5	Foment de la presa de decisions basada en evidències	8,8 de 10 Recomanaria els Cercles (NPS***: 58,3)

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

24 edicions

24 serveis avaluats*

32 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

182 ens locals participants
dels quals, de fora de la província

100% municipis +10.000 h.
província BCN

1.084 tècnics participants



VALORACIÓ

8,9 de 10 valoració tallers**

75,1% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei

72,8% 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2023	2024	2025	Edició (2025)
Polícia Local	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	75	72	70	20a
Neteja viària i residus	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	58	50	57	22a
Biblioteques	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	155	157	159	22a
Espais Escenics	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	33	35	35	18a
Escoles Bressol	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	60	64	57	20a
Escoles de Música	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	42	41	41	20a
Esports	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	54	52	53	22a
Serveis Socials	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	74	71	78	24a
Mercats Municipals	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	32	37	37	19a
Fires Locals	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	38	40	37	17a
Serveis Locals d'Ocupació	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39	39	40	17a
OMIC	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	43	41	42	17a
Seguretat alimentària	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42	43	45	16a
Enllumenat Públic	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	42	40	42	16a
Servei de Mediació Ciutadana	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	45	46	46	15a
Verd urbana	14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	34	31	33	13a
Serveis culturals			14	17	18	18	22	21	27	24	30	27	31	34	11a
Museus locals				13	23	35	37	50	50	50	50	51	50	50	10a
Cementiris Municipals					11	12	12	12	13	12	14	13	16	16	9a
Oficines tècniques laborals							17	18	18	18	18	18	18	19	7a
Abastament d'aigua							15	18	19	22	22	24	32	37	7a
Serveis d'igualtat										13	23	23	23	26	4a
Axius												23	15	30	2a
Total Cercles	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	22	22	23	23	
Total participants en els Cercles	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	1010	1022	1044	1084	

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

INDICADOR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORS CLAU	<p>1. La gestió municipal és eficient i sostenible (RSC i RSE)</p> <p>1.1. Reducció de costos operatius respecte a l'any anterior</p> <p>1.2. Reducció de costos operatius respecte a l'any anterior</p> <p>1.3. Reducció de costos operatius respecte a l'any anterior</p> <p>1.4. Reducció de costos operatius respecte a l'any anterior</p>						
INDICADORS CLAU	<p>2. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>2.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>2.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>2.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>2.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>3. Gestió dels recursos humans i organitzatius</p> <p>3.1. Gestió dels recursos humans</p> <p>3.2. Gestió dels recursos humans</p> <p>3.3. Gestió dels recursos humans</p> <p>3.4. Gestió dels recursos humans</p>						
INDICADORS CLAU	<p>4. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>4.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>4.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>4.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>4.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>5. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>5.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>5.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>5.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>5.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>6. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>6.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>6.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>6.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>6.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>7. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>7.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>7.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>7.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>7.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>8. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>8.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>8.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>8.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>8.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>9. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>9.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>9.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>9.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>9.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>10. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>10.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>10.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>10.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>10.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>11. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>11.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>11.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>11.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>11.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>12. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>12.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>12.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>12.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>12.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>13. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>13.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>13.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>13.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>13.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>14. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>14.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>14.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>14.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>14.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>15. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>15.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>15.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>15.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>15.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>16. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>16.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>16.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>16.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>16.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>17. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>17.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>17.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>17.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>17.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>18. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>18.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>18.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>18.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>18.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>19. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>19.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>19.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>19.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>19.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						
INDICADORS CLAU	<p>20. Eficàcia i qualitat dels serveis i gestió dels recursos humans</p> <p>20.1. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>20.2. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>20.3. Eficàcia i qualitat dels serveis</p> <p>20.4. Eficàcia i qualitat dels serveis</p>						

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

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

DIMENSÍO USUARI

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

DIMENSÍO 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)

DIMENSÍO 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 còmput 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 trameta 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

Diputació Barcelona		Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ				Dades 2020	
Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→)		Municipi				Cercles de comparació intermunicipal	
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	
ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.						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, monogràfics, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TFI, 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, postinsersió, 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 ríster un Següiment 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 certificar; 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 variables 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 ofertes 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), en aquest cas, passar-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

Diputació Barcelona		Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020				Cercles de comparació intermunicipal									
		Municipi													
Enfocament polític	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					
Enfocament polític	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1 %	4,1 %	% persones noves ateses	41,0 %	41,8 %	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0 %	7,0 %	% persones ateses que han trobat feina	23,6 %	23,6 %	Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6
	% 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 %	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %
							% 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 %			
									Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3				

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*:

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

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

I_p = 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.



Fase d'avaluació

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

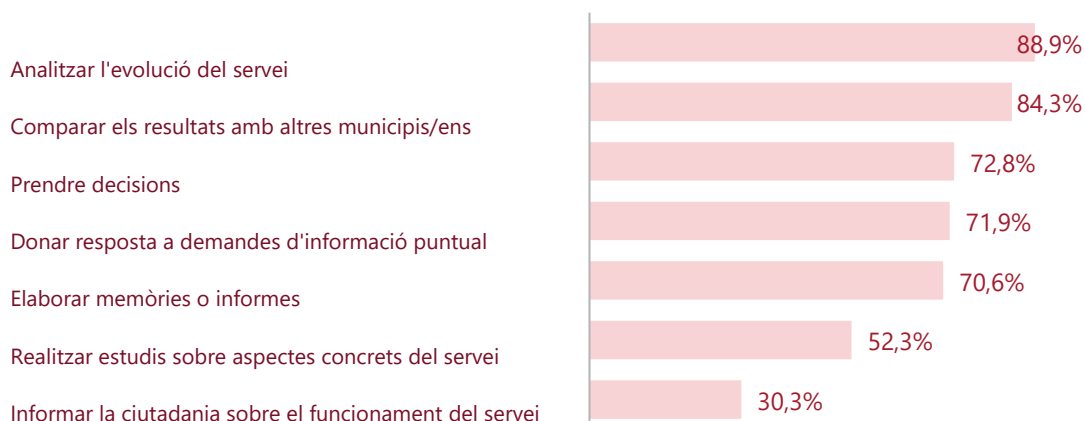
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

 L'avaluació en els Cercles és...	 L'avaluació en els Cercles NO és...
<ul style="list-style-type: none">  Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei  Detecció de fortaleses i oportunitats de millora  Comparació per millorar  Identificació de causes i efectes  Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats) 	<ul style="list-style-type: none">  Fiscalització de l'activitat del servei  Control de l'acompliment de les persones  Justificació de la pròpia gestió  Màrqueting sense fonaments

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".²

² 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:

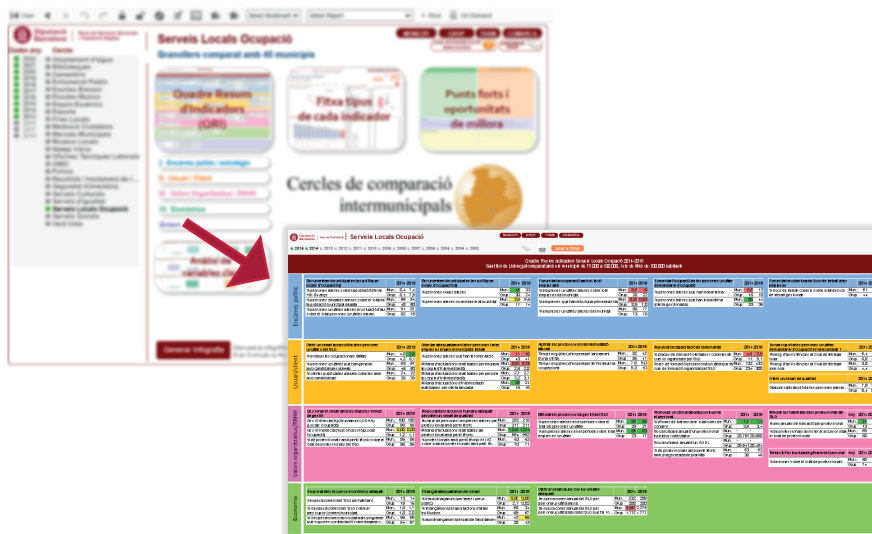
-  **Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

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.

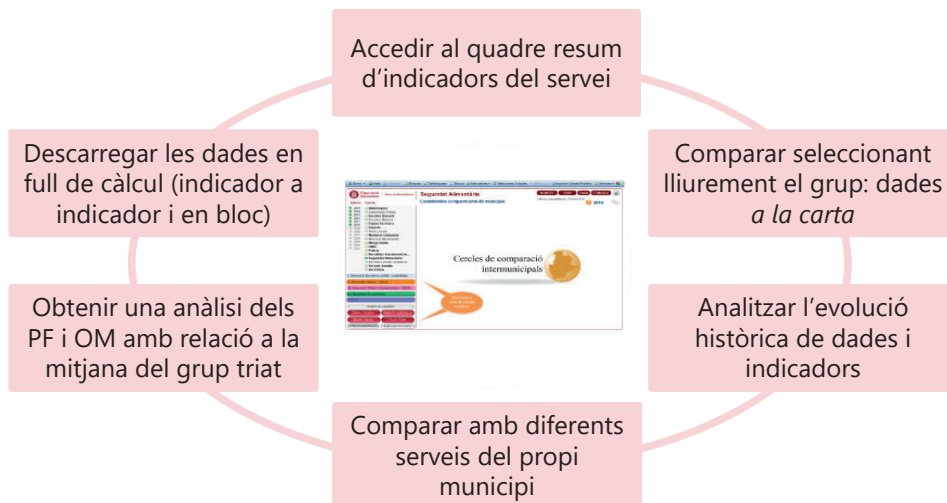
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

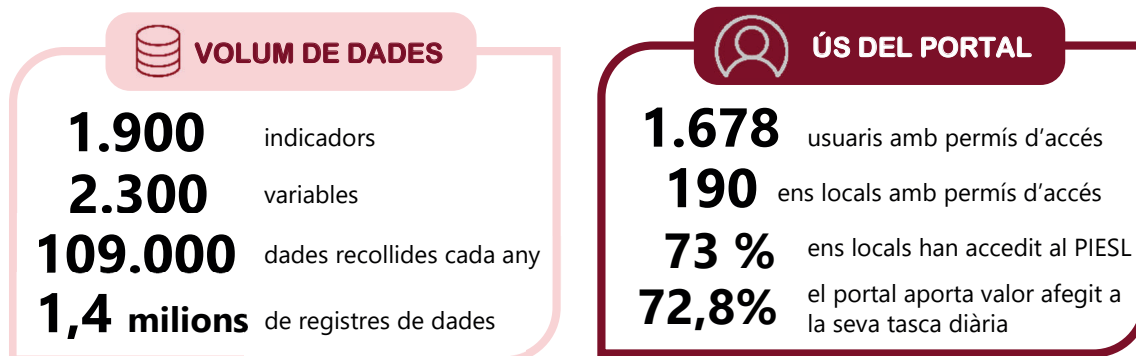


Sistema de semàfors

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:

	VERD: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	TARONJA: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	GROC: 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 fa referència a l'any 2023. Per saber-ne més sobre l'Enquesta als participants dels CCI que analitza el valor afegit que aquest projecte aporta a la seva tasca diària, 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

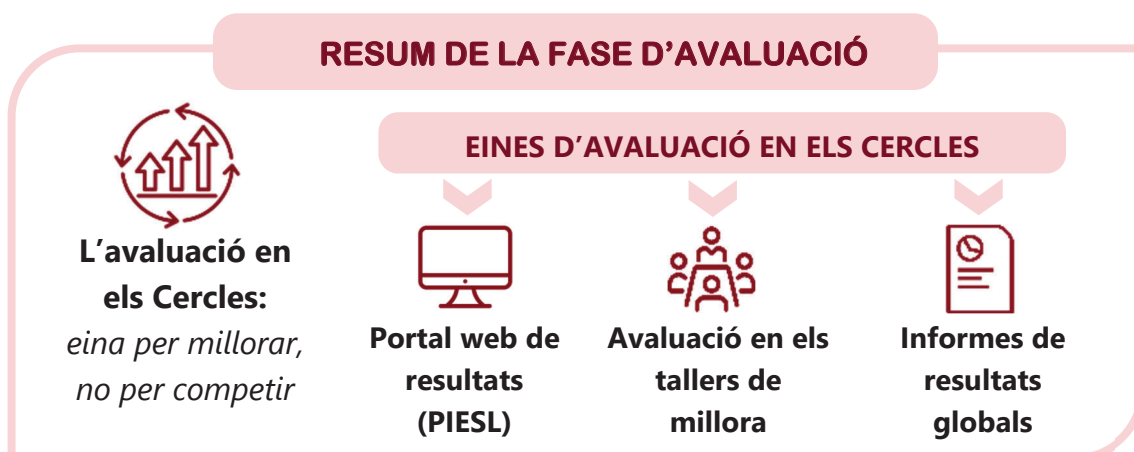
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro 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 intermunicipal³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.



³ <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 prioritza-
ció 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 funci-
onament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Opor-
tunitats 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.

8,9
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 8,9 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



75,1 %

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 municipi⁴, 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.

⁴ 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

El present informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la 22è edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* i fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2024.

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 s'ha anat ampliant fins arribar a la 15a edició del *CCI-B* en la que ja hi van poder participar tots els municipis amb servei de biblioteca pública de la demarcació (a excepció de la ciutat de Barcelona) que es va reincorporar més tard.

Altrament, cal destacar que l'increment en el nombre de municipis participants no hagués estat possible sense la creació i posada en funcionament en els darrers anys de sistemes automatitzats d'informació estadística i estratègica: *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 el que es basa el projecte del *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 pel conjunt dels 159 ens municipals (149 municipis més els 10 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 al càlcul de les dades corresponents al districtes de la ciutat de Barcelona.

La metodologia del *CCI-B* està basada en la comparació entre municipis. Això suposa necessàriament qualificar uns serveis bibliotecaris municipals com a millors i uns altres com a no tant ben posicionats en termes quantitius 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.

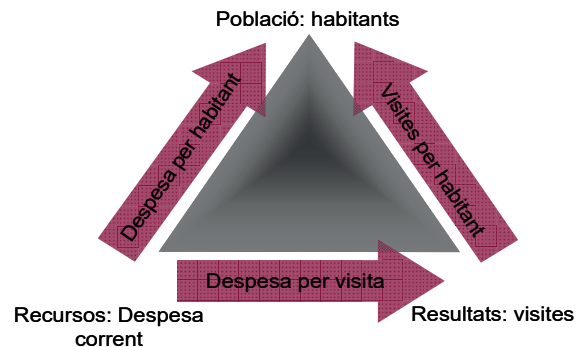
Que un municipi quedi més ben posicionat en alguna característica no vol dir necessàriament que l'indicador corresponent hagi assolit el nivell òptim, sinó que el valor de l'indicador del municipi destaca en positiu per comparació amb la resta. Semblantment, en donar prioritat a determinades polítiques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

Altrament és molt important, i informativament més 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 ha de 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 el seu impacte en el tercer.

Quadre d'indicadors

En l'edició del CCI-B 2024 el quadre de comandament no s'ha modificat respecte 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).

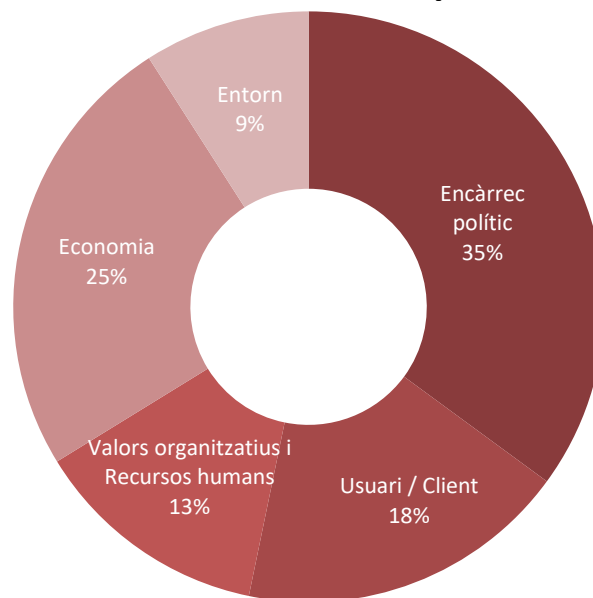


Gràfic 1: Esquema dades - indicadors

El quadre d'indicadors és una eina que permet fer una aproximació en termes quantitius 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.

Distribució dels indicadors per dimensió



Gràfic 2: Percentatge d'indicadors del quadre segons dimensió

Recollida de dades

Les dades amb les 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 següents aspectes:

- ▶ La dada de *Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca* s'extreu d'un estudi de retribucions que s'elabora pel Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona (amb 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 2023.
- ▶ 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 realitzats 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 en donar-li 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, i 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 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, des de la GSB s'intenta que les dades siguin el 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 per al CCI-B. Això suposa que algunes de les dades econòmiques imputables als municipis siguin estimacions.

Resultats 2024

1. Encàrrec polític

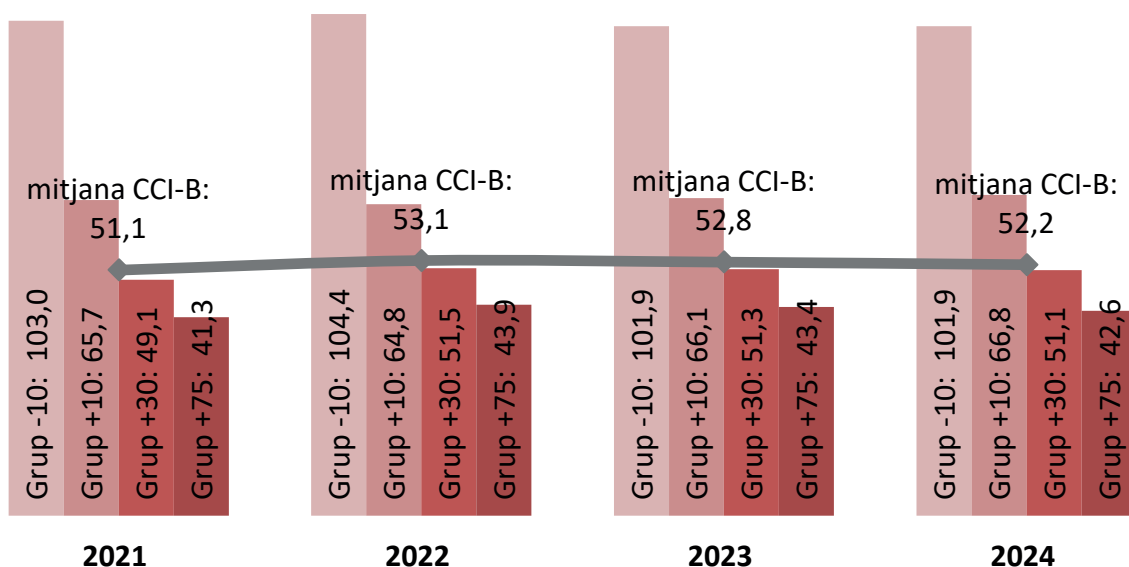
Aquests indicadors estan relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei. Els indicadors corresponents a aquesta dimensió, es presenten agrupats en cinc àmbits d'actuació:

- ▶ 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 en 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 que també ho ha de ser en el sentit que l'ús del servei és una de les formes en que 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 al potencial usuari i fidelitzar aquella persona que ja n'és.

52,2 m²
per 1.000 habitants

Una d'aquestes estratègies és proveir el servei bibliotecari dels espais adequats de manera que els usuaris se'ls puguin apropiar. 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 a menor població la superfície per habitant s'incrementa, això té la seva lògica atès que sovint en els municipis de menys habitants és la biblioteca la que concentra tota o bona part de l'oferta cultural del municipi.



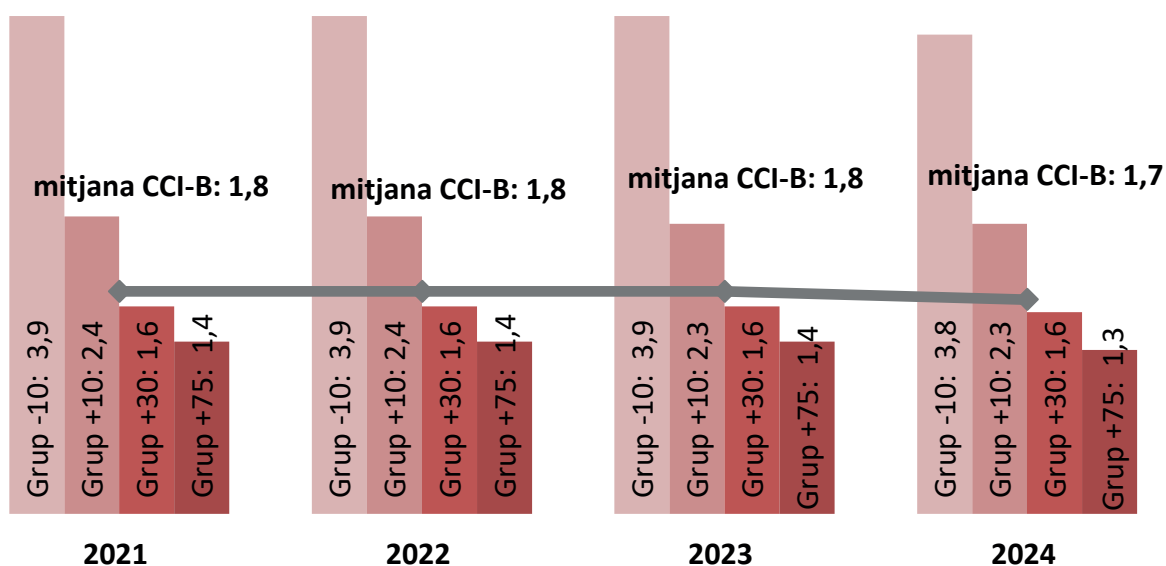
Gràfic 3: m² per 1.000 habitants

1,7 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 fa gran com menor és el municipi. Aquesta correlació inversa ja està prevista al Mapa de Lectura Pública de Catalunya i als estàndards reconeguts internacionalment. Els valors que es fixen com a òptims en aquests documents oscil·len entre els 1,3 documents per habitant per als municipis més grans, fins els 3,8 documents per habitant per als municipis més petits.



Gràfic 4: Fons documental per habitant

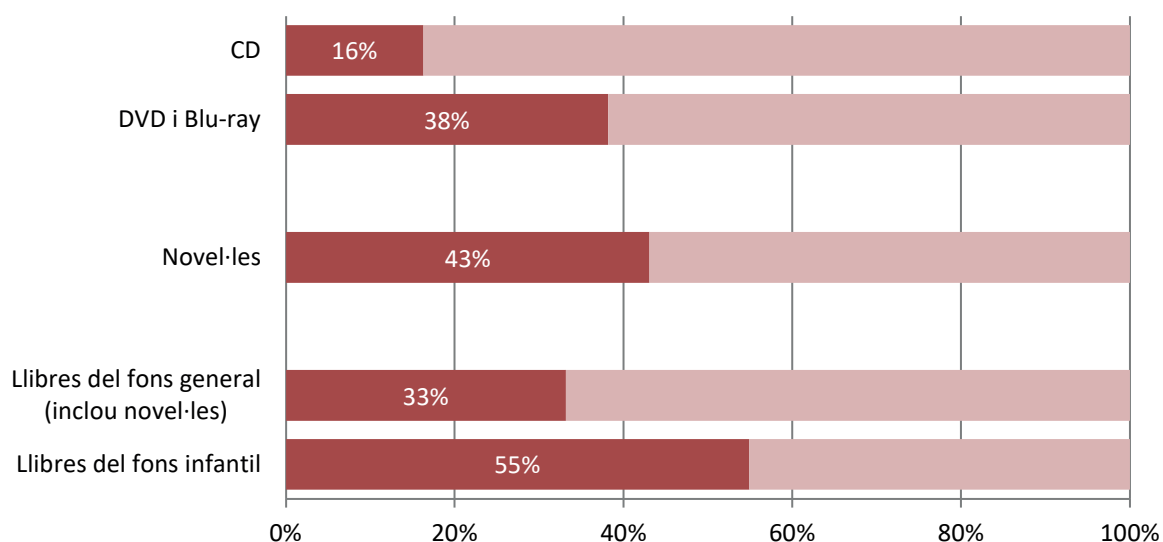
33% dels documents va registrar 1 préstec o més durant el 2024

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 ho és. En no disposar de dades de consulta a sala, aquests indicadors estan construïts sobre dades de préstec.

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

Amb dades dels municipis del CCI-B, el 33% de llibres dels fons generals de les biblioteques (que inclouen les novel·les) van sortir en préstec una vegada o més durant 2024; en aquest mateix període, ho van fer el 55% dels llibres infantils, el 16% dels CD i el 38% dels DVD i Blu-Ray.

Si l'anàlisi del fons general es restringeix a les novel·les, aleshores del 33% global es passa al 43%, que és el percentatge de novel·les que van sortir en préstec.



Gràfic 5: Percentatge de documents que van sortir en préstec durant l'any 2024, per tipus de fons

71,6% dels documents

ingressats durant 2023
va registrar 1 préstec o
més durant el 2024

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 "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 als 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.

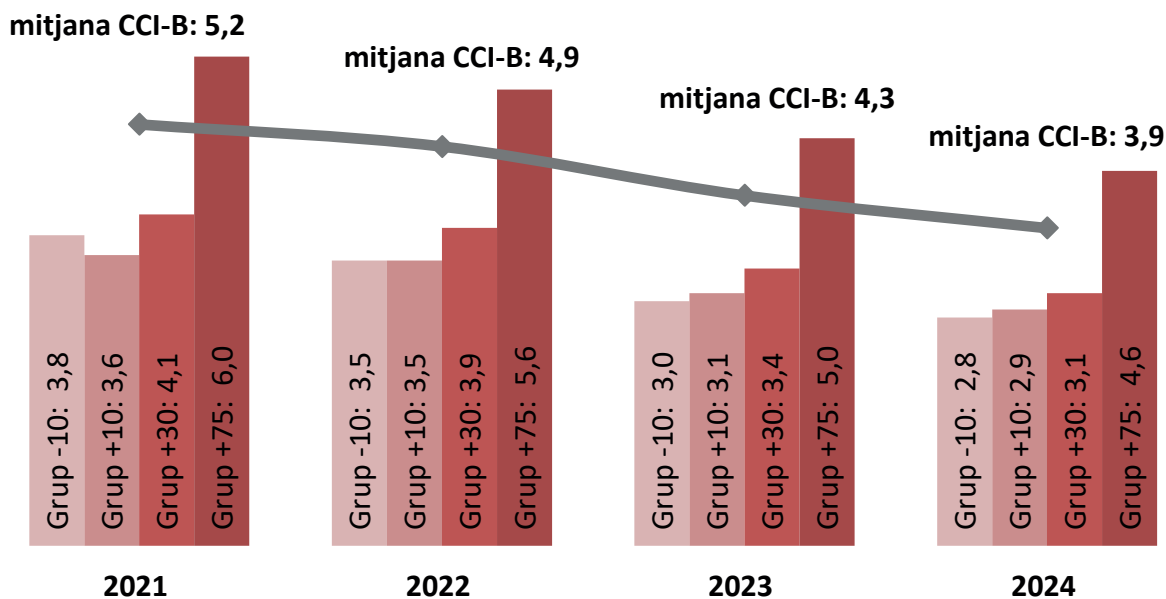
Una altra de les línies de treball que desenvolupen les biblioteques públiques de tot el món és la de l'alfabetització. A casa nostra, amb índexs d'alfabetització molt elevats, una línia de treball en aquest àmbit passa per la denominada *alfabetització informacional*, amb un component tecnològic innegable. 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 es troba 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.

4 de cada 100 visites

fan servir el serveis
d'accés a Internet i d'ofimàtica amb maquinari de
les biblioteques

Des de 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 propietat 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.

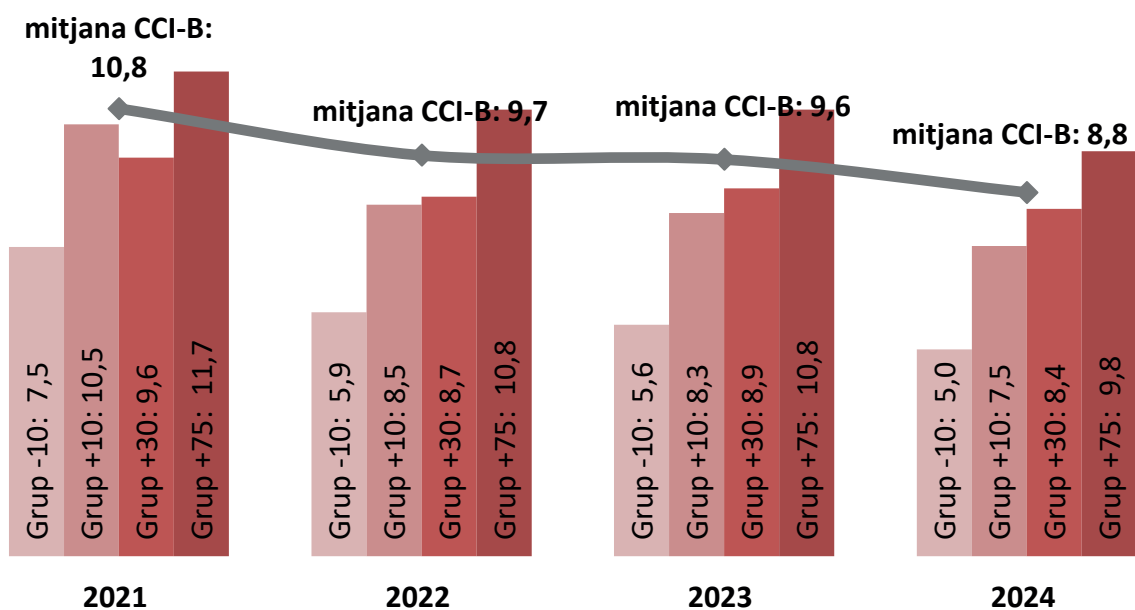


Gràfic 6: Percentatge de visites que fan servir el servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques

9 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 9% 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: Percentatge 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 sinó 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 servei de préstec, serveis d'accés a Internet proveïts per la Diputació de Barcelona (Wi-Fi amb carnet i Internet i +), servei de préstec virtual *eBiblio* i, òbviament l'alta de carnet.

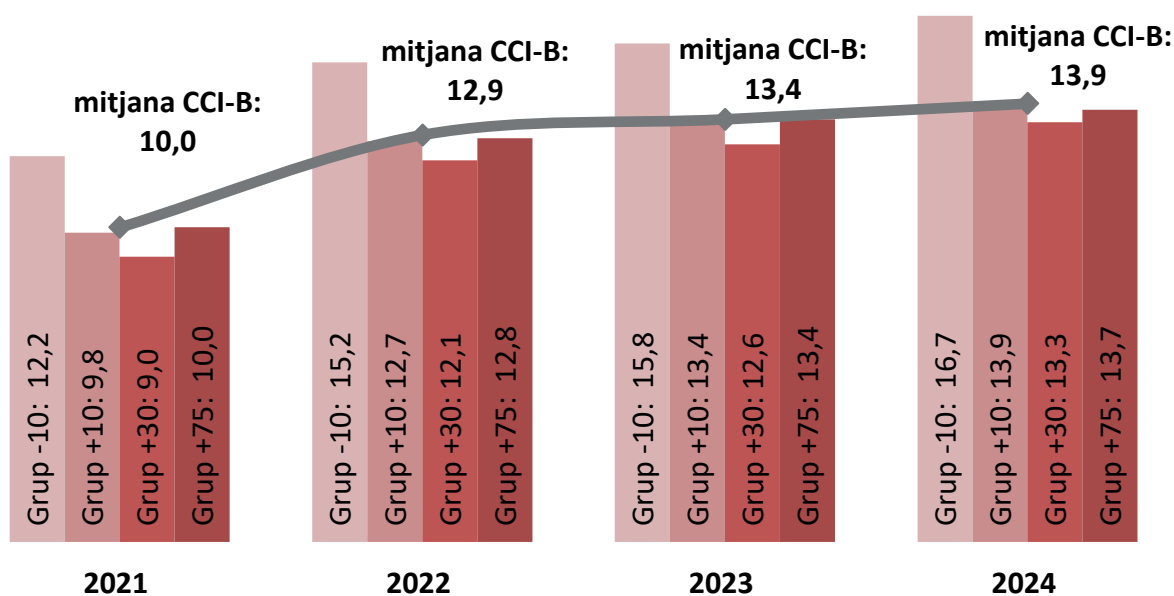
14 de cada 100 ciutadans

fan ús de determinats
serveis de les biblioteques

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

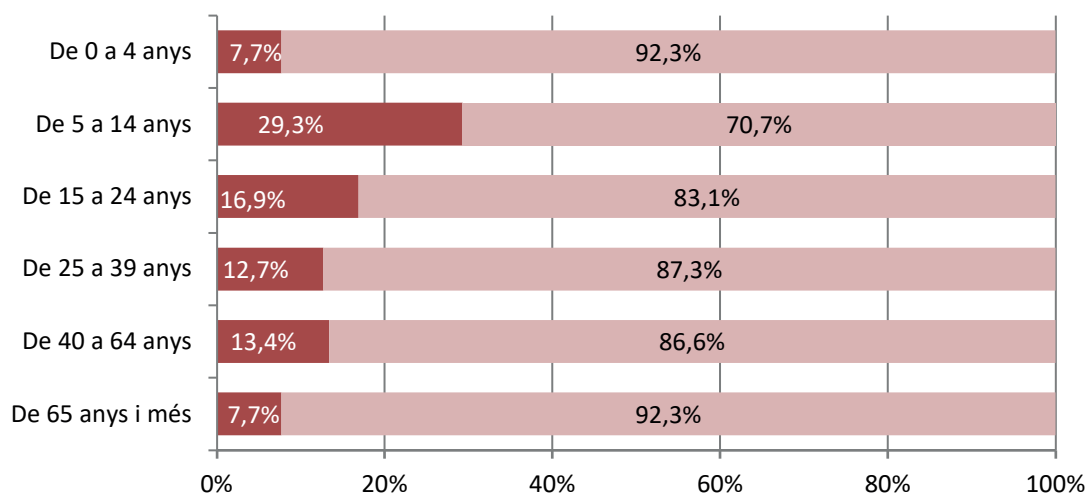
- ▶ Aquest percentatge no es distribueix uniformement per tots els grups de població;
- ▶ és molt possible que hi hagi usuaris que fan servir determinats serveis amb el carnet d'algun familiar i que per tant aquest ús quedi ocult, i
- ▶ l'accés a les biblioteques públiques és lliure i els serveis són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

Segons dades del darrer *Informe de resultats: Hàbits de lectura i compra de llibres 2024(REPASSAR)*, elaborat per l'Institut Català d'empreses Culturals (de la Generalitat de Catalunya), el 42,6% dels catalans majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i d'aquests el 97,7% ho ha fet a una biblioteca pública. Així doncs, probablement el % de població real que fa servir les biblioteques públiques XBM s'ha de situar entre el 14% (dada segons els serveis amb registre a la XBM) i el 42% (dada segons l'enquesta).



Gràfic 8: Percentatge 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: Percentatge de població per grups d'edat que va fer ús de determinats serveis de les biblioteques el darrer any

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.

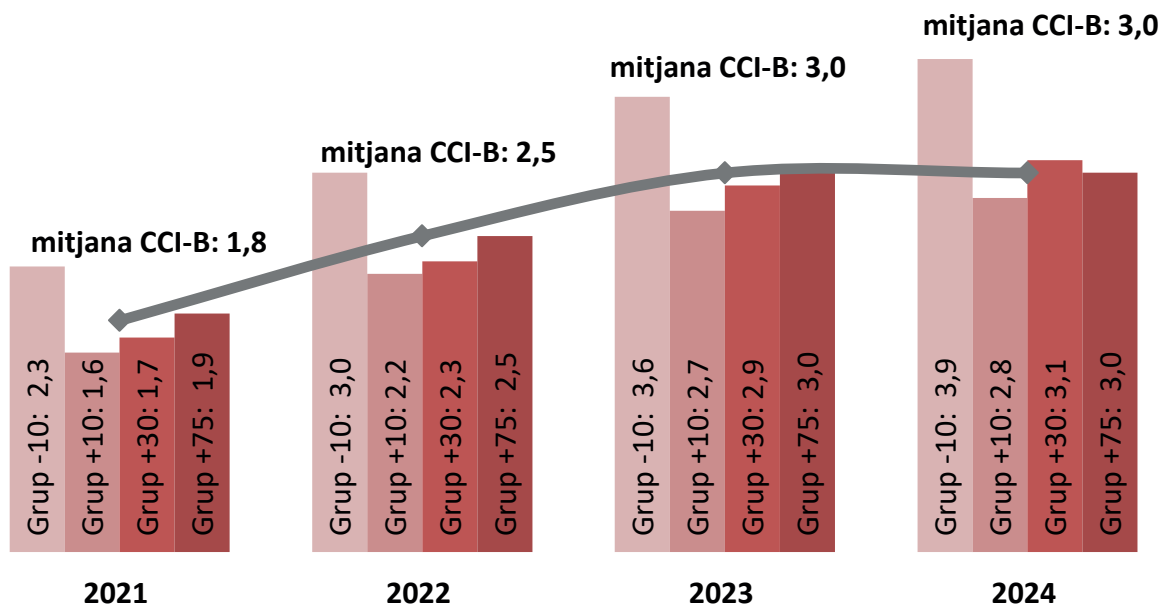
Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió s'han classificat en quatre àmbits:

- ▶ fomentar l'ús de les biblioteques,
- ▶ oferir un servei de qualitat als ciutadans,
- ▶ difondre la biblioteca a través de les xarxes socials i
- ▶ realitzar 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 la pròpia evolució com per situar-se en context comparant-se amb altres serveis bibliotecaris. Tradicionalment, s'ha entès que l'ús dels serveis bibliotecaris comportava entrar en l'espai de la biblioteca. Per una entrada a la biblioteca (és a dir, una visita) es 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 al serveis virtuals.

3,0 visites presencials per habitant

L'indicador de 2024 es recupera respecte l'any 2022 i 2021, després de la crisi de la COVID-19 es va anant recuperat i actualment està estabilitzat. Cal considerar que un 50,8% 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.

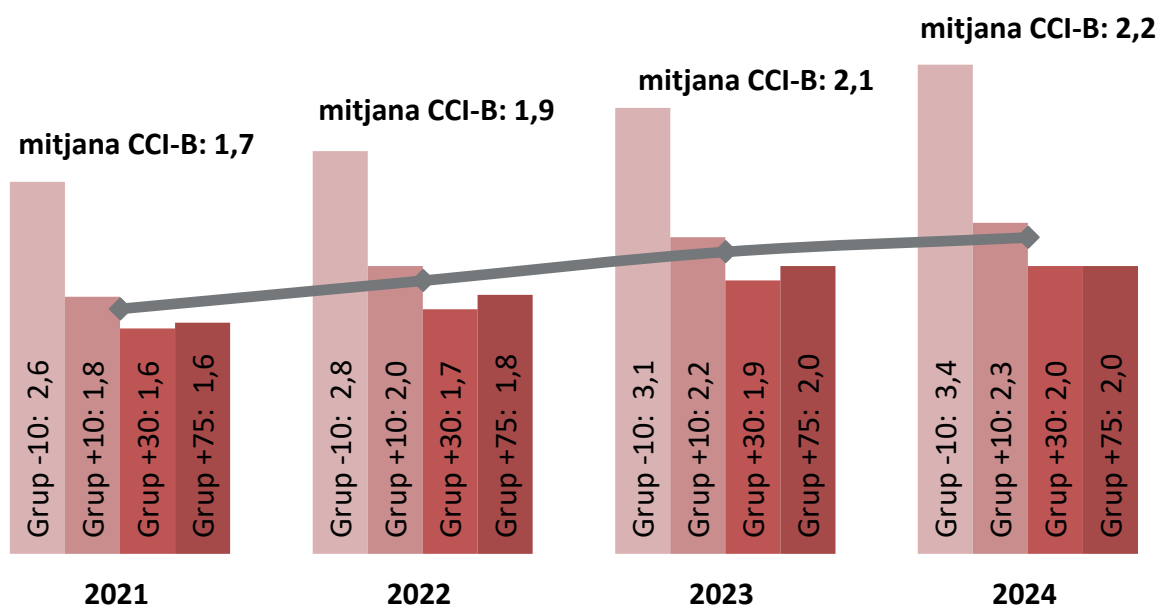


Gràfic 10: Visites per habitant

2,2 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 2024 l'indicador registra un lleuger augment en relació al de 2023.



Gràfic 11: Préstecs per habitant

45,6% de la població inscrita

durant 2023 ha registrat alguna activitat durant l'any 2024

El 45,6% dels usuaris que es van inscriure l'any 2023 van realitzar durant 2024 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, eBiblio).

122 seguidors

a les xarxes socials per cada 1.000 habitants

La presència de les biblioteques a les xarxes socials continua incrementant-se. L'indicador "Seguidors per cada 1.000 habitants" es de 122 el 2024.

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 ja sigui de producció, contractació, etc. per això cal disposar d'indicadors en relació a les activitats que es programen, mesurar-ne l'oferta i la seva acceptació.

68 sessions d'activitats

de dinamització cultural
per cada 10.000 habitants

Cada biblioteca ha programat 68 sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants, amb una mitjana de 14 assistents per sessió el que suposa el 3% de les visites a les biblioteques.

3. Valors Organitzatius / RRHH

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

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

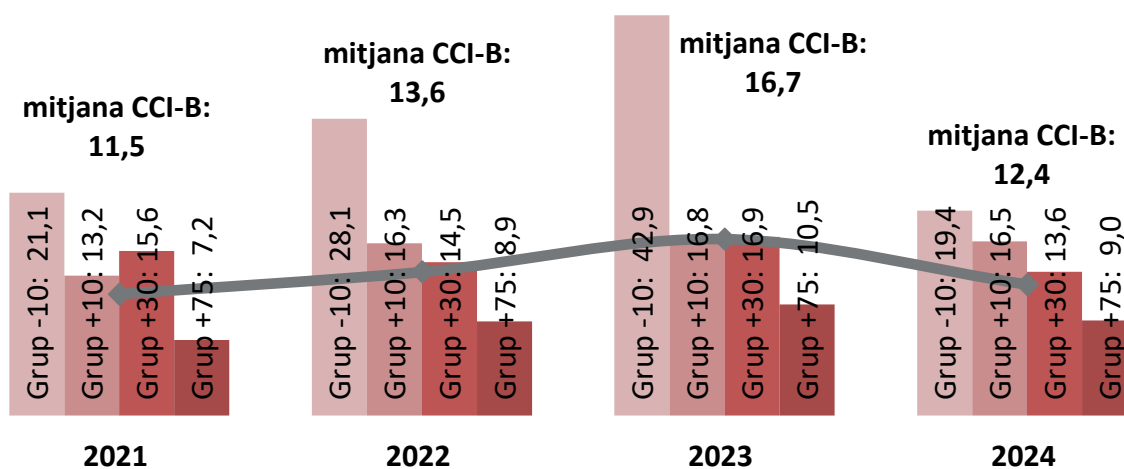
- ▶ gestionar el servei amb les diverses formes de gestió,
- ▶ oferir un servei de qualitat (model de gestió),
- ▶ promoure un clima laboral positiu per als treballadors,
- ▶ vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes,
- ▶ millorar les habilitats dels treballadors i
- ▶ fomentar la participació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

12,4 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 12: 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, es troben 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.

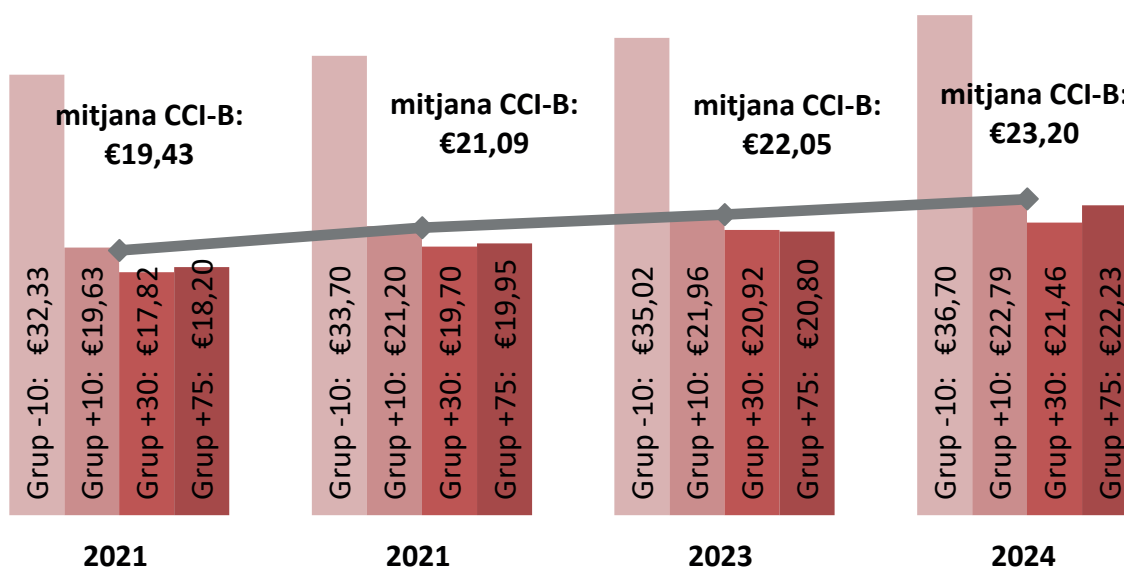
És bàsic mantenir els equipaments bibliotecaris en les millors condicions de funcionament possibles per assegurar uns nivells de servei adequats i el manteniment de la seva qualitat i això té una traducció econòmica evident.

23,20€
de despesa corrent
per habitant

La despesa de funcionament i manteniment de les biblioteques del CCI-B ha suposat gastar 23,20€ 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 37%. Altres institucions, principalment la Generalitat, aporten la resta de la despesa.

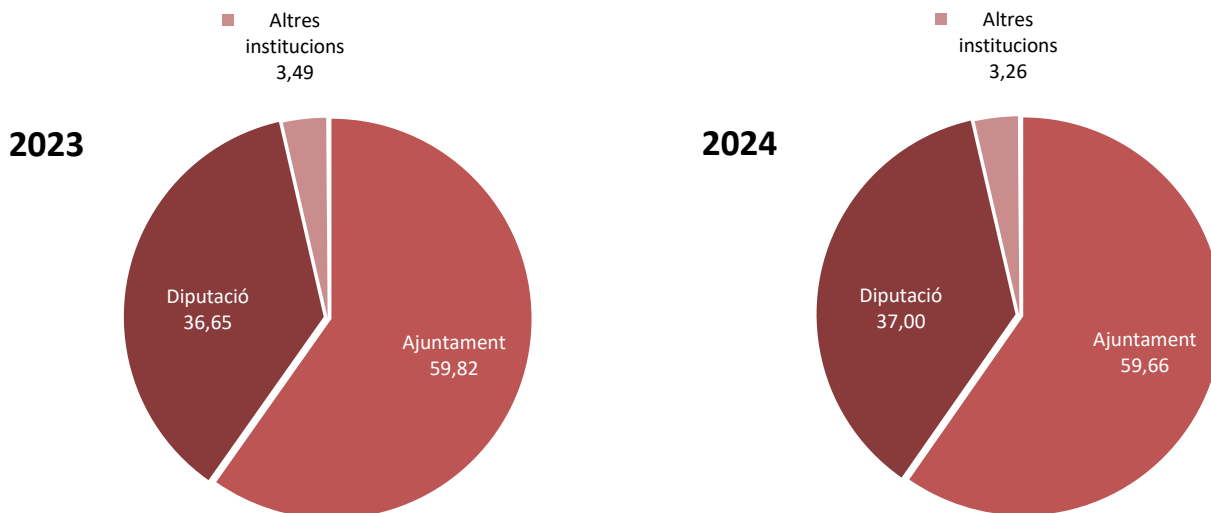


Gràfic 13: Despesa corrent per habitant

13,86€
de despesa corrent
municipal per habitant

Dels 23,20€ per habitant que es destinen a biblioteques, 13,86€ corresponen a aportacions dels ajuntaments.

La despesa en biblioteques a nivell municipal suposa l'1,1% de la despesa corrent municipal total. Aquestes proporcions es mantenen força estables al llarg dels darrers anys.



Gràfic 14: 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:

7,3%
de la despesa corrent
en fons documental

La part de la despesa destinada a l'adquisició de fons documental suposa el 7,3% de la despesa corrent total (el 2023 va suposar un 8,0%, el 2022 un 8,4%).

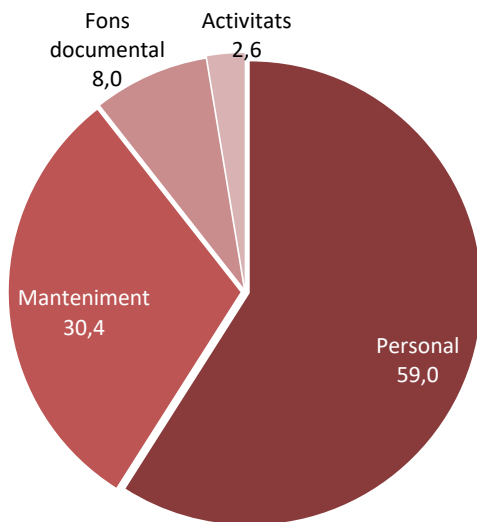
Les activitats que programen les biblioteques suposen el 3,1% de la seva despesa (el 2023 un 2,6%, el 2022 un 2,4%).

Així doncs, fons documental i activitats -que són els elements que donen sentit i contingut a les biblioteques- suposen el 10,4% 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 (concretament, l'any 2007 17 de cada 100€ de despesa es destinaven a l'adquisició de fons documental o a la producció i/o contractació d'activitats).

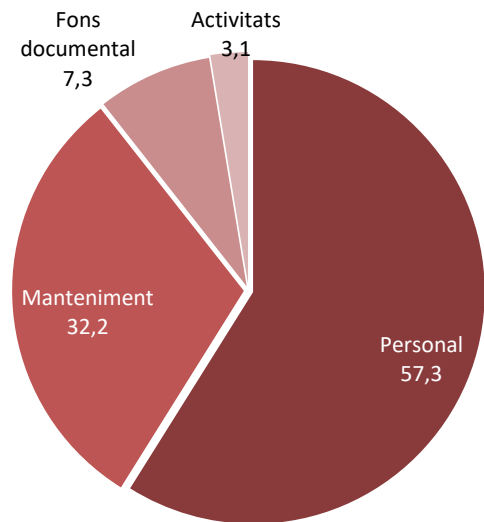
Els ajuntaments financen un 13,4% de la despesa en fons documental, el mateix valor que al de 2023, que també va ser del 14,5%.

89,5%
de la despesa corrent
destinada a personal i
manteniment

Els percentatges de la despesa dedicats a personal i manteniment dels equipaments es manté força estable en els cinc darrers anys. Actualment suposen pràcticament el 89,5% de la despesa (57,3% personal i 32,2% manteniment).



2023

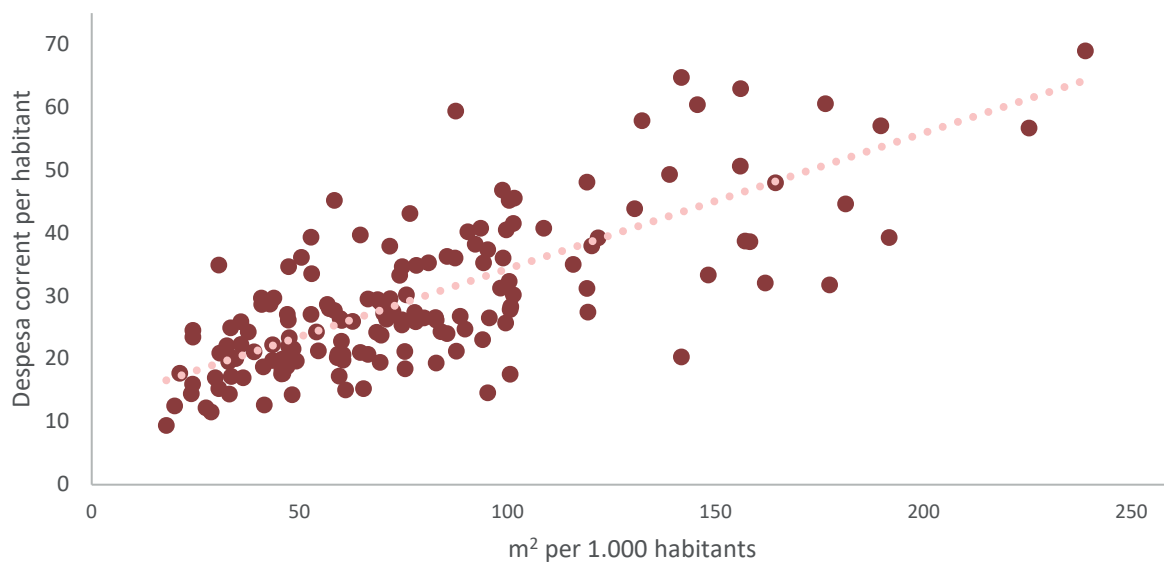


2024

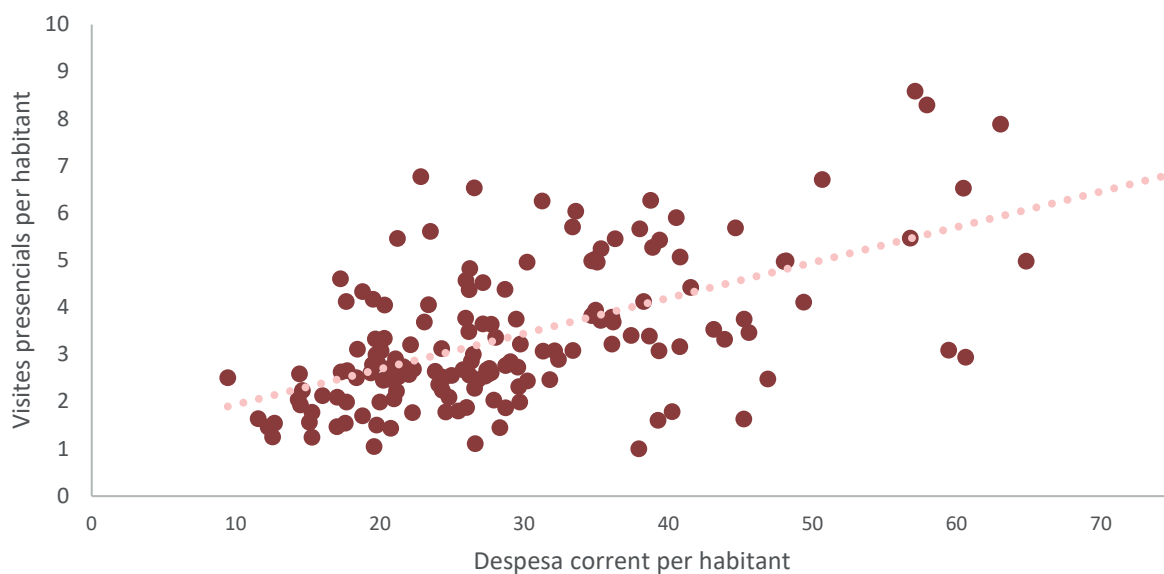
Gràfic 15: Distribució de la despesa per conceptes (en %)

Tal i com es mostra en els gràfics següents, la infraestructura determina tant el nivell d'oferta de servei com la despesa que genera. La despesa relativa per habitant està absolutament vinculada a l'oferta de servei. Però sembla 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:

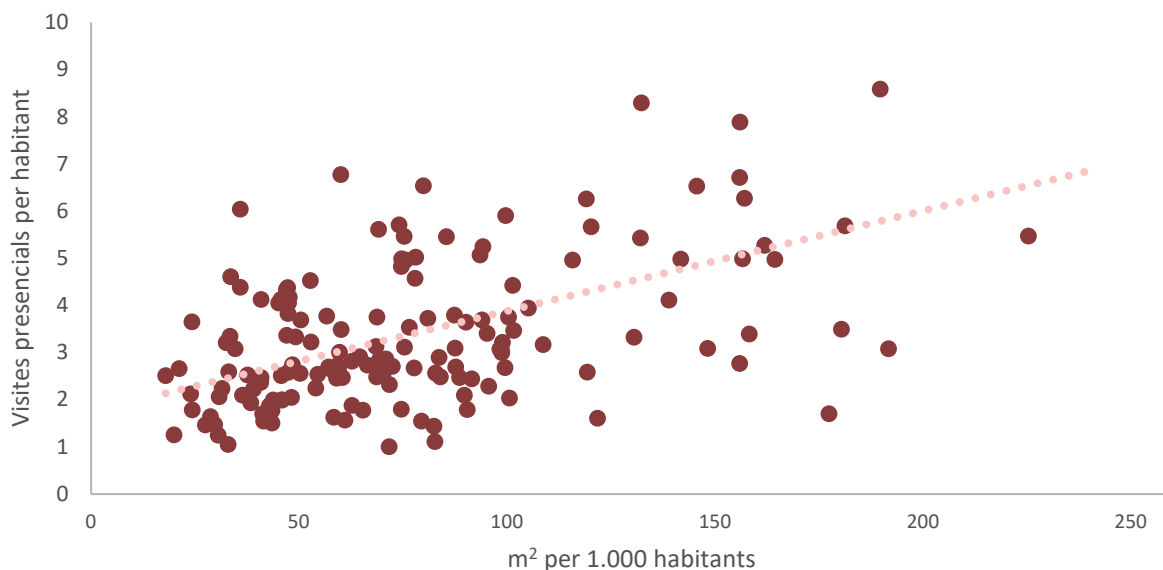
- ▶ la ubicació i l'accessibilitat dels equipaments,
- ▶ el solapament d'algunes àrees d'influència, o
- ▶ l'aplicació de determinades polítiques de servei, de comunicació i d'atenció a l'usuari.



Gràfic 16: Correlació entre la superfície bibliotecària i la despesa corrent



Gràfic 17: Correlació entre el nombre de visites per habitant i la despesa corrent



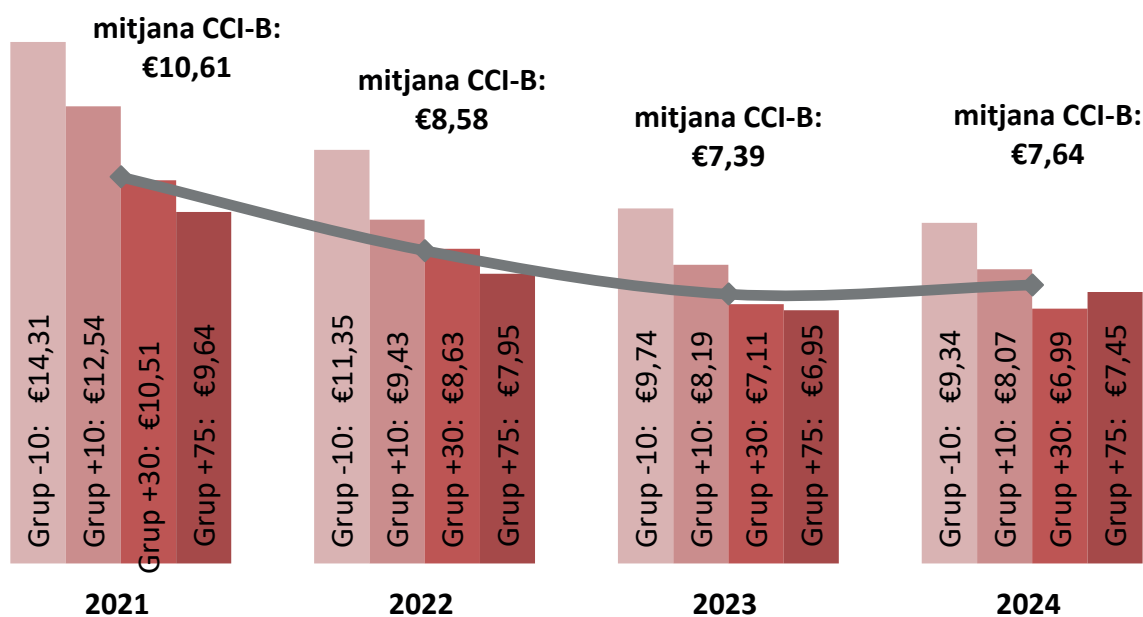
Gràfic 18: Correlació entre el nombre de visites per habitant i la superfície bibliotecària

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.

7,64€
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 al total de despesa corrent.

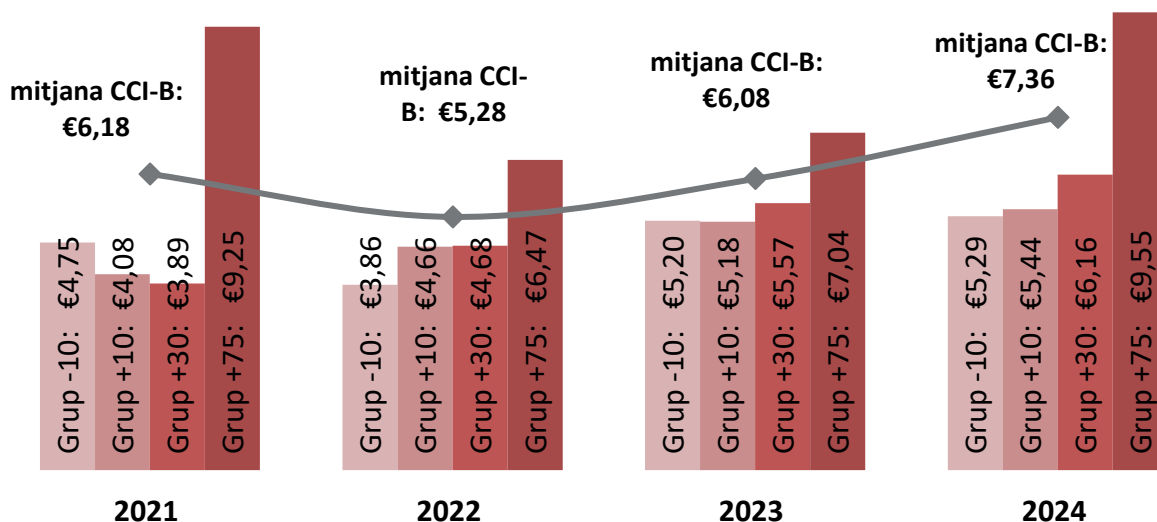
El cost per visita ha baixat sensiblement respecte 2023 (7,38€) i 2022 (8,58€).



Gràfic 19: Despesa corrent per visita

7,36€
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.



Gràfic 20: Despesa en activitats per assistent

Conclusions

Els tallers de 2025

Els tallers d'aquesta 22a edició del *Cercle de comparació intermunicipal de biblioteques (CCI-B)* s'han celebrat per segona vegada de manera presencial en el territori durant els mesos de març i abril de 2025: Sant Joan Despí, Tordera, Castelldefels i Sabadell. Han assistit 65 dels 74 municipis convocats (un 74%) 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 amb la dinàmica *Respon al ciutadà*, basada en elaborar una resposta basada en dades a una pregunta hipotèticament formulada per un ciutadà o ciutadana sobre el servei. I en una segona part una metodologia d'intercanvi d'experiències anomenada *Un problema, una solució*, en la que els participants han plantejat preguntes amb l'objectiu de millorar aspectes concrets del dia a dia de les biblioteques.

- 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 2024:

- ▶ El nombre de **documents per habitant** és de 1,7. Hi ha una tendència molt estable dels darrers anys i situa el nivell CCI-B en uns valors quantitativament acceptables. Cal continuar treballant en la integració dels recursos virtuals als còmputos de documents, tenint en compte les dificultats que això suposa.
- ▶ El percentatge de la **població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca** és del 13,9%. La dada es manté gairebé estable respecte 2024 (13,4%) i puja si la comparem amb el de 2022 (12,9%). Aquesta dada, serveix per detectar tendències però no es pot prendre com a indicador absolut de la població que fa ús de les biblioteques atès que només s'hi computen els usos registrats en algun servei, i les biblioteques ofereixen serveis de lliure accés sense cap requeriment d'identificació.
- ▶ El **nombre de visites presencials per habitant** s'estabilitza: tant l'any 2024 com el 2023 va ser 3,0. El nombre de préstecs per habitant puja lleugerament: 2,2 el 2024 respecte 2,1 de 2023 i 1,9 del 2023. El 2019 va ser d'1,7 i. Per tant el préstec de documents físics ja ha arribat a superar les dades de l'any 2019. Sembla doncs, que la tendència dels usuaris és a anar menys a estar-se a la biblioteca, però quan hi van fan un ús més intens dels serveis amb registre. Cada cop més cal tenir en compte també els serveis virtuals i híbrids que ofereixen les biblioteques.
- ▶ En l'àmbit de les **activitats culturals** segueixen havent-hi 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: 14,5 assistents per sessió d'activitat cultural el 2024 (18,8 el 2023, 15,1 el 2022 i 12,8 el 2021).
- ▶ La **despesa corrent per habitant** ha estat de 23,20€, el que suposa un lleuger ascens respecte els anys anteriors (22,05€ el 2023 i 21,09€ el 2022). 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

Introducció

El present document és una síntesis de les aportacions que els municipis participants en el **22è Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques** van fer en la segona part dels tallers que es van celebrar presencialment durant els mesos de març i abril de 2025 en dependències de les biblioteques de Sant Joan Despí, Tordera, Castelldefels i Sabadell.

Aquesta segona part dels tallers -denominada *Un problema, una solució*- consisteix en una roda de preguntes en què per torns cada director i/o tècnic assistent al taller llança a la resta d'assistents amb l'objectiu d'intercanviar experiències a l'entorn del servei. Es demana que les preguntes siguin el més concretes possible per estimular la reflexió a partir de la realitat del dia a dia.

Preguntes que han plantejat els directors de les biblioteques durant la segona part dels tallers de 2025.

1. Col·lecció

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

Pel creixement de la col·lecció ens manquen lineals a la biblioteca. Com ho gestionàrieu vosaltres?

- ▶ Posar-ho a magatzem. Aquests fons igualment surten molt perquè hi ha coses que altres biblioteques no tenen.
- ▶ Si no es disposa de lineals s'ha d'anar fent esporga.
- ▶ Anar fent esporga per etapes: un any infantil, un altre any novel·la, etc. Quan acabis tornant a començar.

1.2. Gestió de la col·lecció

Com gestionem la incorporació a la biblioteca de llibres polèmics o controvertits, com per exemple "El odi", que tracta temes delicats i ha generat conflictes legals?

- ▶ És un tema moral, però cadascú es lliure de comprar-lo. També es pot prendre una decisió unitària, però si algú el compra no es pot jutjar.
- ▶ Potser acaba per no publicar-se.
- ▶ Està en contra de les nostres línies d'acció.
- ▶ No és la primera vegada que existeix un llibre escrit per un assassí. En aquesta línia hem de decidir en quin punt ho censurem, o no.
- ▶ És molt difícil prendre una decisió unitària, cada un que faci el que cregui.
- ▶ També pot interessar a psicòlegs i criminòlegs, o a estudiants que els hi agraden aquests temes.
- ▶ Hi ha un públic que demanarà aquest llibre i si algú el compra no l'hem de jutjar.

Tenint en compte els projectes que es duen a terme contra les fake news, creieu que hauríem de limitar els materials d'esoterisme, tarot i alguns llibres d'autoajuda per garantir la coherència del fons?

- ▶ Hi ha biblioteques que tenen fons especial d'autoajuda.
- ▶ Hi ha exemplars en algunes biblioteques sobre el poder curatiu de les pedres amb el càncer, això ens hauria de fer reflexionar.
- ▶ El principal problema és que hi ha persones que estan en un moment vulnerable de la seva vida i es poden aferrar a aquests temes. Això pot esdevenir perillós.
- ▶ En una biblioteca s'ha de garantir que els llibres que hi hagi siguin de certa qualitat. No s'haurien de comprar aquests fons amb diners públics.
- ▶ En aquesta línia, des de la GSB, hi ha un objectiu aquest any que és la revisió de la bibliografia bàsica.
- ▶ És molt delicat opinar sobre aquest tipus de llibres, però també hem de reconèixer quines editorials estan treballant amb qualitat.

- ▶ Hi ha temes que no tenen base científica, com per exemple l'horòscop. No es pot estar fent feina amb els treballs de recerca argumentant que les fonts ha de ser de qualitat i amb un criteri científic, si la biblioteca ofereix aquests tipus de documents.
- ▶ Tot i que és un tema complex, en l'àmbit mèdic, amb els llibres d'homeopatia hi ha un col·lectiu que no ho veuria bé. A França, per exemple, l'homeopatia la recepta a la seguretat social però aquí no.

1.3. Fons audiovisual

Què heu fet amb la col·lecció de CDs?

- ▶ Posar-ho al magatzem. Els CDs no es veuen, però estan a l'abast dels usuaris i en disposició pel PI. Per reduir espai, posar-ho en arxivadors i tenir algunes caixes buides per poder fer el préstec.
- ▶ Conservar-los. Hi ha molta petició del PI de CDs i amb el festival de blues comptem amb un fons especial.
- ▶ Depèn del préstec que es tingui. Si surt un percentatge elevat cal mantenir-ho. Si hi ha especialitzacions, doncs aquestes també i la bibliografia bàsica s'envia a la central. Cada biblioteca decideix si vol guardar tot o res, depenent de préstec.

I amb el fons en DVD?

- ▶ Donar-ho tot de baixa.
- ▶ Els DVDs de cinema surten molt, fins i tot es compren novetats.
- ▶ La majoria de les biblioteques de Barcelona han eliminat el fons audiovisual, llavors hi ha molta gent d'allà que ens demana aquest tipus de fons.

1.4. Col·lecció local

Com gestioneu els llibres d'autors locals que no tracten temes del municipi? Els integreu a la col·lecció local? Amb quin criteri i classificació?

- ▶ S'integren dins del fons general però amb una identificació d'autor local. Se li assigna el codi Sierra de col·lecció local (15), però com que forma part del fons general, també porten el codi de fons corresponent.
- ▶ Posar-ho tot a col·lecció local, ja que no tenim molt fons d'aquest tipus i va bé tenir-ho així. Sempre amb l'etiqueta d'autor local.
- ▶ Estadísticament, si no està catalogat com a col·lecció local, no comptabilitza, encara que se li assigni un lcode.
- ▶ Posar-ho al magatzem: col·lecció local, nota: magatzem.

2. Usuaris

2.1. Joves

Els adolescents no només estan a l'institut; també formen part del Casal de Joves. Hi heu establert algun tipus de contacte o col·laboració?

- ▶ No
- ▶ Si, alguna vegada s'ha col·laborat.
- ▶ No, tenen la percepció que si els hi ofereixes activitats per a adolescents, entrem en el seu àmbit d'actuació i competim amb la seva oferta, per això no mostren gaire predisposició a col·laborar.

2.2. Infants

Alguns menors venen sols a la biblioteca. Al nostre reglament s'indica que poden estar sols a partir de 9 anys, però cada cop arriben més petits. Us passa això també? Com ho gestioneu?

- ▶ Cada cas en concret és diferent. De vegades estan millor a la biblioteca que a casa seva o a qualsevol lloc sols.
- ▶ Mentre facin bon ús i es comportin bé no hi ha cap problema. S'ha d'actuar sota conductes no per edats, ni aspecte.
- ▶ És un tema complex, perquè si hi ha problemes o es fan mal, el responsable és la biblioteca. Si s'expulsen i passa alguna cosa fora, també et sentiràs responsable.

2.3. No usuaris

Tenim un percentatge d'usuaris per sota de la mitjana. El municipi té força població amb baix nivell de formació i immigrada. Com ens podem apropar a aquest grup de població a la biblioteca?

- ▶ Mitjançant la OAC. Quan es van a empadronar els hi ofereixen els serveis amb els quals compta el municipi. En altres municipis, ja surten de la OAC amb el carnet de biblioteca.
- ▶ El Consorci de Normalització lingüística fa visites a la biblioteca amb les persones que fan el nivell més baix de català per a nouvinguts. També fem col·laboració amb el club de lectura fàcil i venen del centre de menors no acompanyats.
- ▶ Diversificant serveis. Si tens un nucli de població identificat amb un perfil molt concret que creus que d'alguna manera se'ls hi dificulta l'accés pel motiu que sigui, pots anar-hi tu allà a fer una hora del conte, un cine fòrum, etc. Anar a centres escolars, parlar amb la direcció, amb serveis socials, etc.
- ▶ Amb les visites escolars, es pot fomentar l'ús de la biblioteca des de l'escola. Per exemple, que hi vagin a buscar informació sobre un tema.
- ▶ Es posa sobre la taula l'exemple de l'experiència de Santa Coloma que feien cuines del món. Tenien una cuina i feien tallers i també comptaven amb uns fons especials. També pot funcionar fer activitats al voltant de la fira de pastisseria.

Tenim pocs usuaris majors de 65 anys, a excepció d'alguns que venen als clubs de lectura. Fan visites i xerrades als casals, però no venen a la biblioteca. Com podem fer perquè vinguin?

- ▶ Amb els usuaris de més de 40 anys i amb baix nivell acadèmic tampoc sabem com fer perquè vinguin més.
- ▶ Hi ha avis i àvies que venen amb el net, però després ja no hi tornen.
- ▶ Oferir assessorament TIC a gent gran a càrrec d'alumnes del servei comunitari. Alguns anys ha funcionat millor que d'altres. Fer coses simples de com esborrar fotos de mòbil, escriure WhatsApp, etc.

- ▶ Fer el club de divendres, per intercanvi de coneixements en labors (ganxet, amigurumi, etc.). Funciona també com a espai d'intercanvi intergeneracional.
- ▶ Fer tallers de salut a la biblioteca en col·laboració amb el CAP i oferir bibliografia relacionada.
- ▶ Fer un club de lectura en veu alta.
- ▶ Fent visites a la col·lecció local amb una xerrada abans, a la qual es comenten fotos. Tot i que potser venen una vegada.
- ▶ Bolcant l'agenda cultural als CAPs. Després ells els hi prescriuen les activitats als seus pacients.

2.4. Usuaris morosos

Com feu la gestió dels morosos?

- ▶ Imprimint el llistat i dividir-ho entre el nou personal. Ells es van encarregar de reclamar les vuit pàgines que teníem.
- ▶ Determinant quin mes de l'any hi ha menys càrrega de treball i fer-ho llavors de manera intensiva.

Si un usuari perd o malmet un llibre, com ho gestioneu?

- ▶ Adreçant-lo a la llibreria i intentant trobar aquella edició concreta. Tot i que malauradament, hi ha llibres que ja no es poden comprar.
- ▶ Sovint volen portar alguna cosa que tenen per casa i en aquest cas els hem de dir que no.
- ▶ Legalment no es poden acceptar diners si l'ajuntament no té una taxa pública associada.
- ▶ Si la persona no pot fer la gestió de comprar el llibre, que ens faciliti l'import i anar a comprar-lo. Si no, no ho solucionem.
- ▶ Hi ha biblioteques que tenen els preus fixats, depèn del tipus de document. Si no, es pot fer servir el catàleg que hi apareix el preu.
- ▶ De vegades pots rebre el llibre amb una nota de l'usuari que et diu que l'ha perdut i l'ha reposat.

2.5. Usuaris amb problemàtiques socials i conductuals

S'ha observat un augment de mal ús de la biblioteca per part de persones amb problemes de drogoaddicció, alcohol, casos de robatoris, etc. Tenim un Excel que apuntem qui va i el que fa per passar-ho a serveis socials. El nostre personal perd molt temps amb aquests temes i altres usuaris es troben desatesos. Vosaltres que faríeu?

- ▶ Estaria bé poder tenir perfils mediadors al nostre personal.
- ▶ Seria molt útil que els treballadors tinguéssim alguna autoritat per poder aplicar conseqüències als ciutadans que fan mal ús del servei i les instal·lacions.
- ▶ Amb un botó de pànic d'alarma al mòbil. Ve directament la policia.
- ▶ Tenint guàrdia de seguretat, càmeres, un polsador silenciós i un altre sonor.
- ▶ Fent servir un polsador silenciós a la biblioteca connectat directament a la policia local.

3. Serveis

3.1. Préstec

Quines accions feu per augmentar el nombre de préstecs?

- ▶ La participació en el concurs “elsudllegeix” ha ajudat a dinamitzar el fons. S’han programat mostres biogràfiques, intentant vincular-les també a novetats literàries. Per atraure el públic juvenil, es preveu incorporar títols relacionats amb universos com Stranger Things o The Last of Us, ja que les efemèrides clàssiques generen menys interès entre aquest col·lectiu.
- ▶ Fer una exposició anomenada “homes sense samarreta” per a l’estiu de novel·la romàntica, presentant també la versió femenina.
- ▶ Cada quinze dies fem mostres documentals i així es mou una mica el préstec.
- ▶ Es realitzen sis exposicions bibliogràfiques mensuals, unes 70 a l’any, recollides al web. Cada exposició inclou 32 llibres i genera prop de 1.000 préstecs anuals. S’han fet també mostres temàtiques per a joves (com ara sobre sexualitat, tot i les limitacions de seguiment per manca d’RFID) i exposicions amb recomanacions dels propis usuaris acompanyades de fotografies.
- ▶ Oferir llibres embolicats, on només se n’indica la categoria. Per Sant Valentí, es va fer una activitat de “parelles a cegues” en què els lectors triaven llibres a partir d’una descripció breu.
- ▶ Publicant les recomanacions dels usuaris a la revista municipal.
- ▶ Es destaca la importància tant del fons com de la presentació. Una biblioteca expositiva requereix aparadors cuidats: sovint, amb només 2 o 3 llibres ben col·locats i amb bon gust, es pot captar l’atenció del públic.
- ▶ Cada exposició inclou un cartell amb un enllaç al catàleg al revers. Al web hi ha un repositori que recull les exposicions anteriors.
- ▶ Les exposicions es basen sovint en recomanacions de la Biblioteca Virtual, que ja proporciona els textos.
- ▶ Es fomenta la prescripció lectora, animant els usuaris a endur-se més d’una novel·la per garantir opcions en cas que alguna no els agradi.
- ▶ Es transmet la idea que llegir no ha de ser una obligació: si un llibre no agrada, se’n pot provar un altre, per evitar que una mala experiència faci pensar que no agrada llegir.

3.2. Impressores

S’ha observat que el procés d’impressió, tot i que ara funciona millor, continua sent una mica llarg i requereix assistència al taulell, cosa que pot suposar una inversió de temps important per al personal. Com gestioneu vosaltres el suport als usuaris en aquests casos i fins a quin punt es facilita la seva autonomia?

- ▶ Ensenyant i acompanyant a l’usuari que ho necessita.
- ▶ De vegades no funciona el sistema i s’enfaden.
- ▶ Alguns usuaris no recorden que el període d’impressió és per hores i arriben just abans que acabi la franja, cosa que els dificulta completar la impressió a temps.

- ▶ Algunes biblioteques permetien sessions d'impressió més curtes properes a l'hora de tancament.
- ▶ Hi ha usuaris sense carnet de biblioteca que necessiten imprimir, i sovint se'ls recomana acudir a establiments propers on el servei és més accessible.
- ▶ Cal tenir present que la impressió és un servei residual, no bàsic, regulat per una llei de 1990, i que la biblioteca no és un servei de reprografia.

És possible canviar la forma de pagament de les impressions i crear un sistema que no funcioni amb monedes?

- ▶ Aviat la Diputació de Barcelona implementarà el pagament per Bizum, en dues fases. La primera no inclou les impressions, sinó que és per altres pagaments, però la segona sí.

Teniu impressora 3D? Com la dinamitzeu?

- ▶ Cap biblioteca de les presents en té.
- ▶ Es recomana visitar la web de la [Unió de Cooperadors de Gavà](#). Aquest servei, gestionat per l'ajuntament, ofereix una programació àmplia de tallers i és molt actiu. Per això, es va descartar crear un espai *maker* propi i s'orienta a aprofitar aquest recurs obert a la ciutadania.

Hi ha alguna manera d'agilitzar l'obtenció dels passwords als usuaris quan es fan el carnet per primera vegada, ja que és una mica complicat, sobretot per imprimir?

- ▶ És a causa de la normativa de l'agència de protecció de dades, per això les contrasenyes són tan complexes.
- ▶ Aquest procediment ha generat diversos errors.
- ▶ La Diputació de Barcelona rep *ciberatacs* cada cap de setmana, per la qual cosa és necessari extreure la precaució amb les dades administratives i complir amb unes exigències específiques.
- ▶ Estem allotjats al mateix servidor que la Diputació de Barcelona, i la majoria del correu brossa arriba a través de la XBM. El personal disposa de mòbil per a la doble autenticació, garantint així la seguretat.
- ▶ Per a cada gestió, és necessari introduir les dades i el PIN. Actualment, les impressions es gestionen a través de *Papercut*.

4. Activitats

4.1. Activitats per a infants

A les activitats de l'hora del conte sempre venen nadons encara que sigui per a infants més grans. Fixeu límit d'edat per poder-hi assistir? Com gestioneu aquesta activitat?

- ▶ Si, si la persona que fa l'activitat ho diu.
- ▶ Es fan inscripcions per comprovar que les edats s'ajusten als requisits. Tot i això, cal tenir en compte que els nadons sovint assisteixen acompanyant infants més grans.
- ▶ Si en 3 vegades no es presenten se'ls penalitza.

- ▶ A la festa major es va fer una hora del conte sense inscripcions. Hi havia 200 persones i es va haver de fer segon passi.
- ▶ S'accepten infants menors d'un any, però es considera que l'activitat no els resulta adequada. En casos de conciliació s'entén la situació, però cal tenir en compte que poden ocupar la plaça d'un infant que en podria gaudir més.
- ▶ En activitats sense inscripció, sovint assisteixen infants massa petits. Malgrat que l'edat recomanada s'indica als cartells, si no poden seguir l'activitat, se'ls informa que potser hauran de marxar.
- ▶ S'observa una assistència elevada a les activitats per a infants de 0 a 3 anys, mentre que les dirigides a majors de 6 o 7 anys tenen menys participació i sovint repeteixen les mateixes famílies.
- ▶ Es recomana no programar moltes hores del conte de manera aïllada, sinó integrar-les dins d'un cicle, taller o efemèride. Es contracten habitualment sessions que combinen conte i taller, sovint en format de laboratori.
- ▶ És similar amb el que passa amb la lectura acompanyada, sovint es detecta una caiguda de participació quan els infants ja saben llegir sols.
- ▶ La idea és externalitzar-la i no fer-la cada mes.
- ▶ Es promouen activitats complementàries com hores del conte en anglès amb acadèmies o col·laboracions amb l'escola de música, com cantar nades a la plaça i continuar amb un conte de Nadal.
- ▶ Es fa una hora del conte mensual, amb personal contractat o voluntari.

4.2. *Activitats per a joves*

Quines activitats creieu que poden ajudar a establir una relació positiva amb els joves que es mostren alterats i que no es basi només en l'autoritat?

- ▶ En aquest cas, es constata que el públic juvenil no assisteix a les activitats.
- ▶ El club de lectura juvenil té bona acollida. S'ha col·laborat amb altres municipis per fer trobades conjuntes amb un conductor comú. També funciona el club *Ficció en joc jove*, conduït per un especialista, que atrau joves no vinculats a casals i sovint aïllats. Hi ha interès a treballar amb *manga*, però manca una persona experta.
- ▶ Captem joves a les visites escolars i els casals d'estiu joves. Els hi muntem matinals i els guanyadors com a premi poden sopar a la biblioteca unes pizzes. Per les pizzes tenen partida econòmica, però les begudes les paga la directora.
- ▶ Les visites escolars obren moltes portes. Tot i que en un poble petit és molt més fàcil perquè ens coneixem i fem més vincle.
- ▶ Tenir un conductor del club de còmic ens ha funcionat molt bé. Però hem hagut de tancar el club juvenil perquè l'ajuntament ens ha retirat el pressupost. Ell també treballa temes de teatre i salut mental, i connecta molt bé amb el jovent.
- ▶ Les tècniques de joventut de l'ajuntament ens van oferir una dinamitzadora experta en literatura asiàtica i japonesa, però no ha tingut èxit.

- ▶ Cal fer que els joves se sentin protagonistes, com al model de la biblioteca Tecla Sala amb el *First (Literary) Dates*. L'èxit, però, depèn molt de qui ho condueix: si la persona ho viu, fa que els altres també s'hi enganxin.
- ▶ Hem obert les portes per fer una biblioteca humana per a joves un dilluns del juny vinent. Ho organitza el Departament de Cooperació amb joves de 4t d'ESO d'un institut. Buscaven espai i els l'hem ofert perquè és un projecte molt interessant. Volem que els joves sentin la biblioteca com a seva.

4.3. Activitats per a adults

Com us coordineu habitualment les programacions d'activitats entre les biblioteques del mateix municipi, les de municipis veïns i les que, tot i estar properes, no formen part de la mateixa zona?

- ▶ No hi ha coordinació amb altres biblioteques, ja que el municipi està força aïllat i té poca connexió de transport públic.
- ▶ En un passat es van compartir algunes activitats, però actualment no es fa aquesta coordinació.
- ▶ No hi ha compartició d'activitats, però s'observa que usuaris d'altres municipis participen en clubs de lectura locals, fet que pot limitar les places per als residents. També s'ha notat en el retorn de llibres prestats entre biblioteques de municipis propers.
- ▶ Venen molts usuaris d'altres municipis a fer activitats.
- ▶ Una proposta seria fer un calendari i un cop a la setmana parlar-ho. Identificar les biblioteques que tenen dinàmiques similars per actuar.
- ▶ Definir funcions diferenciades entre dues biblioteques amb característiques similars resulta molt complex.
- ▶ En dos municipis molt propers amb accés a peu, les dinàmiques i necessitats dels usuaris són diferents, fet que dificulta la coordinació tot i la proximitat; es recomana als usuaris buscar serveis complementaris a l'altra biblioteca quan cal.
- ▶ En una ocasió es va coordinar la programació per evitar coincidir en l'organització d'una hora del conte.
- ▶ Algunes biblioteques es corresponen més amb zones i volums d'altres municipis que amb els de la seva pròpia àrea territorial.
- ▶ La majoria d'usuaris d'un club de lectura provenen del municipi veí, a causa de la vinculació històrica.

4.4. Visites a/per a escoles i instituts

Quina és la quantitat i freqüència habitual de les visites escolars? Són organitzades pel personal de la biblioteca o per personal extern contractat?

- ▶ Les visites escolars les fa el personal de la mateixa biblioteca. Es fan 2 o 3 visites setmanals i s'atenen tots els cursos (ESO, infantil i primària).
- ▶ La periodicitat és estable, realitzant-se cada dimarts i dijous per als cursos d'I3 a 3r.

- ▶ S'obren alguns matins addicionals per cobrir les visites escolars per qüestions d'espai, fent hores extres d'obertura, limitant la participació en els cursos de 2n, 4t, 6è i infantil. Aquest any s'han inclòs escoles bressol. Els instituts solen no participar-hi.
- ▶ S'ha implementat un projecte anomenat "*Hi havia una vegada*" amb I5, en què es visita l'escola, es lliura un element i es pregunta de quin conte podria provenir.
- ▶ S'utilitzen dinàmiques diferents adaptades a cada curs.
- ▶ La biblioteca promou les visites a les escoles en els cursos de 2n, 4t i 6è, però si els mestres porten als infants cada any sense novetats, pot provocar desmotivació.
- ▶ Es demana que els alumnes tinguin el carnet de la biblioteca o una autorització parental per fer-lo, per tal que puguin emportar-se llibres i es generi un vincle amb les famílies.
- ▶ Les visites d'ESO són menys freqüents, amb un o dos grups, sovint relacionades amb treballs de recerca.
- ▶ Es realitzen gimcanes a 3r i 6è.
- ▶ Les visites escolars són gestionades a través del PEMAE (Programa Municipal d'Activitats Educatives) i cobreixen des d'I4 fins a 2n d'ESO, sent majoritàriament realitzades pel personal de la biblioteca amb una freqüència gairebé diària.
- ▶ Algunes biblioteques contracten personal extern per aquestes visites.
- ▶ Les visites a I5 i 3r se centren en explicar el funcionament de la biblioteca, mentre que de 1r a 6è s'ofereixen visites temàtiques (per exemple, sobre Joan Brossa, Pere Calders, Gianni Rodari i la setmana de la dona), generalment dins del catàleg de serveis.
- ▶ De 1r a 2n es realitza l'activitat "*Rebost de contes*", que consisteix en portar pots de vidre amb objectes relacionats amb històries. Les lletres que treuen els alumnes corresponen a la primera lletra del títol del conte que es vol explicar, i a partir d'aquella paraula es desenvolupa la narració.

Quines estratègies es poden implementar per augmentar la participació dels grups d'ESO i Batxillerat en les visites escolars a la biblioteca? Feu alguna cosa en relació al Treball de Recerca?

- ▶ Hem creat un pla de dinàmica educativa per treball de recerca. Primer expliquem els recursos essencials de la biblioteca dins del treball de cada alumne. De forma individual, se'ls hi cerca un recurs. Més endavant, es comenten els treballs de recerca de cada alumne respecte de com l'havien plantejat: títol de treball, quin tipus de font d'informació, etc. Sempre s'intenta que hi hagi algun recurs de la biblioteca perquè després el vinguin a cercar, però també recursos externs.
- ▶ S'ofereixen tres perfils d'activitats per ESO: cerca al catàleg, *fake news* i còmic. Només fins a 2n d'ESO.
- ▶ Amb relació als treballs de recerca, des de la GSB tenien pensat fer un grup de treball sobre aquest tema, perquè s'estudiessin opcions o serveis que podem oferir des de les biblioteques pels alumnes que estan elaborant el treball de recerca. Amb això s'intentarà cobrir les bones practiques que hi ha detectades a la XBM i a partir d'aquí generar productes que es puguin extrapolar a les diferents biblioteques.
- ▶ A 1r i 2n de l'ESO es dinamitzen algunes lectures obligatòries. La primera part és un concurs de preguntes i respostes molt concretes sobre la novel·la i després una dinàmica.

- ▶ Fer sessions de formació i consulta de la *Wikipèdia*, però s'ha deixat de fer, ja que passa per davant la intel·ligència artificial i el *xat gpt*. Se'ls hi feia una pregunta i aprenien a fer la cerca i la consulta. I a saber si et pots refiar o no del resultat obtingut.
- ▶ Clubs de lectura per ESO, tot i que només venen els que fan l'optativa.
- ▶ Mitja hora d'explicació de com es consulten les dades i després una hora i mitja de bat. Amb els de 3r d'ESO a través del servei comunitari fan el *Lecxit* als infants de 4t de primària. Amb el servei comunitari fan catalogació de llibres de l'institut. També hi ha joves que venen a la biblioteca a catalogar.
- ▶ Amb els alumnes de 1r de Batxillerat es fa el Tarot literari, que és prescripció lectora personalitzada. Els hi porten unes cartes amb diferents lectures i els hi fem recomanació mitjançant les converses que tenim amb ells. Es fa amb vestuari i tot.
- ▶ Cada mes de juny es contacte amb els instituts públics i se'ls hi ofereix les diferents opcions. El problema amb els instituts públics es que pot ser que siguin 8 línies per curs.
- ▶ Fem adaptacions dels tallers *Debat a bat*, visites amb gamificació (préstec a cegues) i treball en desinformació (entre línies). Això ho fa el personal de la biblioteca. A batxillerat es fa visites pel treball de recerca i fins i tot amb sessions individualitzades.
- ▶ L'ideal seria tenir un itinerari de visites escolars que comencés a infantil i primària i evolucionés fins a ESO, però rarament és així. Quan arriben a 1er d'ESO, ja tenen uns coneixements avançats de la biblioteca i no has de començar pel principi.
- ▶ Recomanem utilitzar els recursos que hi ha a *Intrabib* d'entre línies i adaptar-los per a les visites de l'ESO.
- ▶ Per educació infantil, fem 4 estacions amb 4 taules.
- ▶ Fem el préstec fantasma, que consisteix en embolicar llibres amb paper kraft i posar el *hashtag* a sobre de que va. Amb *RFID* ja només cal passar-ho per la màquina.
- ▶ Les visites escolars estan incloses en un catàleg de serveis que l'ajuntament ofereix a les escoles i instituts. Allà estan totes les activitats de tots els departaments que es fan per a escoles i instituts.
- ▶ A 1r d'ESO s'ofereix una activitat del projecte entre línies semblant a un *scape room* en el que fan d'investigador. També hi ha activitats amb esperit crític "*Llegim imatges*" i "*Llegim el relat*" amb professionals externs i personal de la biblioteca. Al 1r trimestre fem batxillerat i ESO, al 2n trimestre primària i al 3r trimestre infantil.
- ▶ S'envia l'oferta per correu electrònic perquè de vegades costa trobar l'activitat a la pàgina del PAEC (Programa d'Activitats Educatives Complementàries) i ells desconeixen que ho poden demanar.
- ▶ Es visita a l'institut. Després d'això, hi ha joves que venen a la biblioteca.
- ▶ Fer servir maletes de còmic amb possibilitat que vagi al centre un especialista a explicar-ho o a fer presentacions de novetats. Una vegada a l'any a l'institut s'organitza una trobada amb un autor/a de còmic.
- ▶ Fer un *Scape Box*. Els alumnes de 1r de la ESO d'un institut s'han avocat i s'ho han passat molt bé. Això es vinculació.
- ▶ A 1r d'ESO s'aprofita que l'edifici és un castell per explicar la història medieval i moderna, així com el funcionament antic i actual com a biblioteca, treballant també la col·lecció local. A 2n d'ESO es realitza el projecte *Debat a bat*, utilitzant els materials disponibles i oferint

serveis comunitaris de mentors en activitats de ficció per a joves. A 4t d'ESO es duen a terme serveis comunitaris i una optativa sobre *Fake News*, aplicant els recursos del grup de treball *IntraBib*. El professorat valora positivament aquestes activitats.

- ▶ Amb Batxillerat volem fer treball de recerca quan treguin la formació de Gerència. De moment fem lectures obligatòries.
- ▶ A primària la programació estàndard la tenim molt ben estructurada, però les formacions d'ESO no van acabar de funcionar i de moment les hem eliminat fins a fer una reflexió global amb les escoles. Volem oferir alguna cosa que sigui d'interès.
- ▶ Es proposa un itinerari de 7 sessions sobre el treball de recerca als dos instituts del municipi, iniciant amb la tria del tema. A través del Centre de Recursos Pedagògics, s'ofereix la mateixa formació, reconeguda pel Departament d'Educació, a docents i biblioteques d'altres municipis. Per als joves, es presenta com a activitat extraescolar, ja que no es pot fer extensiu a tot l'alumnat.
- ▶ Hi ha municipis que no tenen les visites centralitzades. Venen cada any una vegada des de P2 fins a la ESO.
- ▶ El primer any s'ajusten els horaris per afavorir la participació; a partir del segon, s'estableixen franges que s'adapten millor a la biblioteca.
- ▶ Canviant les visites escolars per als més grans i fent un joc de pistes tipus *Scape Room*. Fent recomanacions, i amb un laboratori de lectura sobre Frankenstein.
- ▶ A l'ESO, una docent ha dinamitzat clubs de lectura amb una activitat tipus *First Dates literary*, implementada en set instituts. L'alumnat s'agrupa segons interessos i preferències lectores.

Tenim un formulari que limita a dos cursos d'infantil i primària per centre per falta de recursos. Com podem millorar les visites escolars per atendre més centres educatius del municipi?

- ▶ Fer-ho a les tardes, però és complicat perquè a les 15.00 hores ja hi ha nois estudiant a la sala.
- ▶ Interessa que tots passin tard o d'hora per la biblioteca. S'ha de calcular quantes escoles són i les línies que tenen. Llavors, cal mirar cada quant els pots oferir una visita. Si surten visites en anys alterns, llavors és el que pots assumir. Calcular el que pots fer, i oferir això.
- ▶ Si només podem obrir 26 hores, es fa una graella amb totes les franges horàries que ée possible que entri un curs a la biblioteca però sense visita guiada. Se'ls hi ensenya com està organitzada la sala infantil i se'ls hi deixa que vinguin a llegir. Trien coses i s'ho emporten.
- ▶ Si es fan visites molt llargues es queden sense temps de mirar el fons, i els hi genera frustració. Això ho gaudeixen molt, tot i que després es feina per endreçar-ho tot.
- ▶ Es pot oferir un matí de formació i un matí de visita lliure amb els mestres.
- ▶ És ideal presentar la planificació al juny, abans que acabi la direcció al juliol, per així tenir les reserves fetes pel curs vinent.
- ▶ La graella va molt bé perquè s'ho fan ells mateixos i estalvia feina, però això només es pot fer si és un municipi compta amb poques escoles.
- ▶ També s'afegeix el problema d'haver d'atendre centren educatius d'un altre municipi veí per decisió política.

- ▶ Anant a l'escola bressol i visitar totes les classes en un dia. Abans de marxar, deixar propaganda de la biblioteca a la motxilla dels infants. Després venen amb els pares.
- ▶ Anant a la classe i deixant un carro de la compra. Després els infants s'organitzen i vam a la biblioteca cada cert temps a buscar llibres en préstec. Això ho fan fora de l'horari de l'escola acompanyats de la família.

4.5. Clubs de lectura infantils

Feu club de lectura infantil de 9 a 12 anys? Com funcioneu?

- ▶ No en tenim.
- ▶ Fent una dinàmica per cada llibre. Aquest any enfocat dins de les lectures de *Atrapallibres* i també fent servir els seus materials.
- ▶ El club està externalitzat i el dinamitza una autora local un cop al mes. La biblioteca participa en la tria dels títols, però és ella qui s'encarrega de buscar recursos, dinamitzar les sessions, contactar amb els autors quan és possible, fa una activitat final i donar als nens un carnet per puntuar els llibres.
- ▶ Amb un club de lectura per a infants de 8 a 10 anys, amb lectura en veu alta setmanal. Com que ha tingut molt èxit s'ha duplicat: hi ha dos grups amb 8 infants cadascun. Després de la lectura es fa una activitat, i aquest any han decidit crear una revista que es dirà *Canalla*. Tot i que es treballen fragments cada setmana, es llegeix el llibre sencer.
- ▶ Es comenta la lectura i, al final, es fa una manualitat o activitat que agradi a cada nen, seguint una dinàmica de grup. Es tria entre dos llibres de dos nivells (I2 i I3), i cada nen pot escollir el que vulgui. Després, s'expliquen els llibres entre ells, i poden fer l'activitat tant amb el llibre que han llegit com amb el que els ha explicat un altre.

Tenim un club de lectura infantil de 3er i 4t primària. Tot i que està molt ben dinamitzat costa engegar-ho. Hi ha cinc infants apuntats però estan fallant. Què faríeu perquè tingui èxit?

- ▶ Comptem amb un club d'infantil i un de juvenil. L'infantil és el que més costa d'engegar. Es pot anar a les escoles classe per classe, insistint en el pla lector.
- ▶ Potser coincideix amb un dia que hi hagi extraescolars. Es podria plantejar fer-ho en una altre dia.
- ▶ De vegades és deixar passar temps. Al club de 8 a 12 anys el primer any eren 5 infants i aquest any ja en son 10.
- ▶ Anar a parlar amb les AFAs que t'aconsellin quin horari aniria millor.
- ▶ L'escola concertada acaba més tard que l'escola pública. Això també s'ha de tenir en compte.
- ▶ Fent-lo a les 18:00 de la tarda, perquè tinguin temps als infants de berenar i jugar una mica o fer els deures abans de venir.
- ▶ No va bé començar a les 18.00, molts nens ja no venen a l'activitat perquè ho veuen tard.
- ▶ Pensar que els va millor als pares per poder-los portar. També va bé si impliques als pares en l'activitat.
- ▶ Al grup de 6 a 8 anys s'han apuntat 6 infants. Els que comencen amb 6 anys normalment continuen fins als 8, però els que s'apunten amb 8 només participen aquell any.

- ▶ És molt important la publicitat per xarxes socials i grups de *WhatsApp* d'aula. Els delegats fan difusió de les activitats d'interès. També intentar fer-ho als grups de WhatsApp d'AFAs.
- ▶ Si ve un infant al taulell a preguntar per un llibre, els li pots parlar del club de lectura.

4.6. Clubs de lectura d'adults

La biblioteca es va obrir el 2023 i el club de lectura té pocs inscrits tot i tenir dinamitzador. Com augmenteu vosaltres les inscripcions?

- ▶ Una opció és oferir el club a grups ja formats: associacions, centres cívics o col·lectius amb interessos concrets. També funcionen bé els clubs de lectura fàcil per a persones que aprenen idiomes. A aquests grups se'ls pot oferir alguna activitat o incentiu si venen.
- ▶ Cal pensar que només fa un any que funciona i de vegades costa arrancar.
- ▶ Portar l'autor o algú conegut, és un reclam.
- ▶ És important que el conductor de l'activitat sigui una persona coneguda, local i, si pot ser, autor de llibres.
- ▶ Va venir una noia a presentar una novel·la fantàstica i va atraure molta gent jove. Una idea seria parlar amb ella per veure si es pot organitzar alguna activitat a partir d'això.

Quan sempre hi ha els mateixos participants al club de lectura, pot semblar un grup tancat i frenar noves inscripcions. Com eviteu aquesta percepció?

- ▶ Si hi ha més oferta que demanda, la gent que es queda fora se l'ha de motivar perquè es posin a la llista d'espera o, si no, fer un sorteig de places perquè hi hagi renovació de participants.
- ▶ Oferint altres horaris per fer un club de lectura nou.
- ▶ Treballant el fet que siguin autònoms, si ja han generat aquesta dinàmica i han fet amistat, fomentar que es reunixin en un altre moment o lloc. Potser ens preocupa marxar fora, però les biblioteques també podem actuar com a incubadores de dinamització cultural. S'ha de perdre una mica la por a això.
- ▶ El club de lectura ha de ser obert totalment. Nosaltres li diem tertúlia literària, club és més tancat. Cada mes t'has d'anar apuntant.
- ▶ S'han detectat clubs amb poca renovació de participants, tot i diversos intents per obrir places, que han generat queixes fins a l'ajuntament. Malgrat tenir llista d'espera, les incorporacions són molt lentes. S'ha creat un grup nou i, tot i fer inscripcions per ordre al setembre, sempre s'apunten les mateixes persones. Davant d'aquesta situació, s'opta per un sorteig per facilitar l'accés a tothom.
- ▶ Hi ha municipis que només deixen estar al mateix club de lectura durant dos anys seguits, però això s'ha d'aprovar amb una normativa.
- ▶ Tenint un club autogestionat. Això al principi s'ha de fer amb molt d'acompanyament. Actualment funciona força bé.
- ▶ Els usuaris han de ser conscients que això és un servei públic i que tothom hi té dret.
- ▶ Molts usuaris es queixen que no progressen com a lectors, perquè al final són el mateix tipus de lectures i no surten de la seva zona de confort lectora.

- ▶ A les biblioteques de Barcelona un usuari pot estar dos anys en un club. Al setembre quan obren inscripcions si hi ha una persona que ja ha fet dos anys no pot tornar a entrar. Això ho ha de gestionar una persona responsable per cada club.

4.7. Presentacions de llibres d'autors

Rebem moltes propostes per presentar llibres, especialment autoeditats. Com gestioneu vosaltres aquest tipus de sol·licituds?

- ▶ Hi ha presentacions cada setmana.
- ▶ En alguna ocasió no s'ha pogut acceptar una presentació perquè la novel·la tenia baixa qualitat, amb mala escriptura i faltes d'ortografia.
- ▶ Dient que no directament.
- ▶ Les presentacions es fan a la sala d'actes, l'única disponible i compartida amb l'ajuntament i altres entitats. Als autors locals se'ls dona prioritat, però en el cas d'autors no locals o autoeditats, se'ls informa que la sala està molt sol·licitada i no es pot oferir per aquest tipus d'actes.
- ▶ Les sol·licituds es gestionen a través del web municipal. Si la biblioteca no proposa la presentació, cal inscriure-s'hi seguint unes normes específiques. En cas de refusar la petició, s'argumenta la decisió segons el reglament publicat al web.
- ▶ Com que hi ha molts autors locals, s'han reservat quatre divendres per trimestre per a les seves presentacions.
- ▶ Alguns autors fan presentacions a diverses biblioteques properes, però és més efectiu fer-ne una de centralitzada per concentrar públic i garantir més assistència.
- ▶ Cal establir una normativa clara que serveixi de marc per poder refusar propostes amb criteris objectius i justificats.
- ▶ Es pot excusar la no acceptació explicant que no es disposa de prou personal per assumir més activitats.

Quan feu presentació de llibres com feu amb la venda?

- ▶ Normalment, l'autor coordina la venda amb la llibreria, que s'encarrega de portar i vendre els llibres durant la presentació.
- ▶ Alguns ajuntaments estableixen normatives que prohibeixen la venda de llibres dins la biblioteca, obligant que es faci fora de les instal·lacions.
- ▶ El meu ajuntament ho permet perquè, en no haver-hi llibreria al poble, sinó es dificultaria la compra als assistents.
- ▶ Quan la llibreria és petita, a vegades ha de tancar el dia de la presentació per atendre l'acte. Però quan l'autor és mediàtic, les dues llibreries del municipi volen participar perquè preveuen bones vendes, per això s'hauria de permetre la presència de totes dues per donar-los oportunitat.

Com augmentar l'assistència a les presentacions de llibres?

- ▶ Es prioritzen les presentacions d'autors locals, ja que habitualment ja porten el seu propi públic. Se'ls recomana que convidin assistents per garantir l'èxit de l'acte.
- ▶ Fer una sessió anual d'autors locals i s'omple la sala.

- ▶ Cal treballar de forma transversal amb altres àrees, com la regidoria de gent gran, i programar actes conjunts amb entitats com l'escola d'adults o l'aula d'extensió universitària. És important mantenir una bona relació amb la junta per promocionar activitats i detectar interessos compartits.
- ▶ Anunciar la presentació abans de la sessió del club de lectura per aprofitar l'assistència i fomentar la participació.
- ▶ Agrupar diversos autors en una sola presentació per optimitzar recursos i atraure més públic.
- ▶ Algunes biblioteques demanen a l'autor que garanteixi un mínim d'assistents per poder fer la presentació.
- ▶ No es presenten llibres autoeditats, excepte si són d'autors locals i tenen un mínim de qualitat, ja que solen respondre a un interès privat i no tenen distribució ni valor cultural ampli.
- ▶ Algunes biblioteques disposen de bases de dades d'autors locals i existeix una web específica dedicada a recollir-ne la informació.
- ▶ Es fa servir l'aparador de la parada de Sant Jordi per promocionar la base de dades d'autors locals.
- ▶ Es dona el mateix suport tant a autors publicats com autopublicats, com a foment de la creació literària.
- ▶ Es recomana als autors considerar la llibreria com una alternativa per fer la presentació, ja que és un espai diferent i adequat per a aquest tipus d'actes.
- ▶ La biblioteca gestiona la fira d'autoria local i vol aprofitar la base de dades d'autors locals creada pel Baix Llobregat Nord. Està pendent una reunió amb el Centre d'Estudis Comarcals per ampliar-la a tot el Baix Llobregat, amb la idea de mancomunar projectes i facilitar que els autors puguin participar en diverses biblioteques.

4.8. Exposicions

Quan una novetat s'exposa poc temps perquè de seguida ha de sortir en préstec interbibliotecari, com gestioneu aquest procés a la vostra biblioteca?

- ▶ Quan una novetat surt ràpidament en préstec interbibliotecari, es considera que ja ha interessat a algun lector, per la qual cosa no es fa un seguiment especial.
- ▶ No es marca com a disponible durant 3 dies, encara que no es pot ocultar perquè el sistema RFID la detecta igual.
- ▶ No es pot solucionar completament, però entre una exposició i l'altra es col·locarà un cartell de "en construcció" per deixar un espai de descans entre elles.
- ▶ Es poden crear llistes d'usuaris fidelitzats i, quan arriba una novetat, trucar-los per oferir-los-la en primer lloc.
- ▶ Els llibres de Sant Jordi són peticions d'usuaris i s'exposen amb un cartell de "reservat" per a la persona que els va sol·licitar.
- ▶ Aquest any, el pla anual de la XBM inclou un objectiu relacionat amb el préstec interbibliotecari: crear un grup de treball per reflexionar i abordar qüestions que preocupen.
- ▶ Al municipi, l'índex de préstec és baix; si un usuari vol una novetat concreta i aquesta no està disponible, pot perdre l'oportunitat de fer el préstec.

- ▶ Per Sant Jordi fem falses caràtules que s'exposen a l'aparador de novetats i serveixen per gestionar les reserves dels usuaris del municipi; com no tenim RFID, es posen en ocult.
- ▶ Quan arriben novetats, a l'obertura de la biblioteca ja hi ha cua per agafar-les.
- ▶ S'ha presentat el dilema que un llibre està demanat en préstec interbibliotecari, però l'usuari el té a la mà i se l'endú.
- ▶ Reben trucades preguntant si poden agafar el llibre en préstec interbibliotecari el mateix dia de la compra.

4.9. Programació cultural

La programació cultural de la vostra biblioteca té un fil conductor? Canvia cada any o es basa en un centre d'interès que guia totes les activitats?

- ▶ Seguim una línia estratègica centrada en l'àmbit de la salut, amb programació específica al llarg de l'any.
- ▶ Cada any triem una temàtica que guia les visites escolars, la bibliopiscina i altres activitats.
- ▶ No tenim cap fil conductor específic.
- ▶ La nostra línia de treball està enfocada en temes mediambientals i de sostenibilitat, però no com a fil conductor explícit.

4.10. Valoració de les activitats

Com recolliu la satisfacció dels usuaris sobre les activitats que han realitzat a la biblioteca?

- ▶ Hi ha un qüestionari amb codi QR, però només es passa si és una activitat concreta i ho demana Gerència.
- ▶ S'ha intentat una enquesta en paper, però hi participa poca gent.
- ▶ Es pregunta directament als usuaris.
- ▶ Es fa una observació breu durant la sessió per veure la participació.
- ▶ Ens diuen que sense valoració del curs no es manté l'activitat.
- ▶ Es fa avaluació, però quantificar-la i valorar la qualitat és difícil.
- ▶ El qüestionari en línia amb codi QR rep poques respostes.
- ▶ La gent no s'entusiasma a omplir enquestes, excepte si la valoració és negativa.
- ▶ En activitats amb inscripció i correu electrònic, s'envia el qüestionari en línia.
- ▶ Es pot fer per correu electrònic, amb registre previ per protecció de dades.
- ▶ Es parla amb el conductor del club de lectura o s'observa la sessió.
- ▶ Normalment participa la mateixa gent, amb qui ja hi ha relació per comentar temes.

5. Comunicació

5.1. Xarxes socials

Utilitzeu la xarxa social X (abans Twitter) o us heu donat de baixa?

- ▶ No en tenim.
- ▶ Sí, però no es fa servir des de fa 3 anys.
- ▶ Només tenim Instagram.
- ▶ S'usa una eina que publica simultàniament a totes les xarxes socials.
- ▶ Cal mantenir només les xarxes socials que es poden gestionar adequadament.
- ▶ La Generalitat de Catalunya, a través del servei de biblioteques, anima a seguir a X per garantir continguts amb seny i criteri.

Quines estratègies utilitzeu per augmentar la interacció a les xarxes socials?

- ▶ Publicar activitats diàries de la biblioteca perquè els usuaris coneguin què es fa.
- ▶ Fer preguntes, com per exemple: "Com t'imagines la biblioteca d'aquí a 10 anys?"
- ▶ Disposar d'equips grans i diversos que facin continguts divertits i atractius, evitant la grolleria.
- ▶ Fer fotos amb cares de persones i llibres, tot i que requereix molt temps.
- ▶ Una vegada, quan vam obrir la biblioteca, vam tenir un esparver assegut a la porta; li vam fer una foto i, com que tenia un tret, el vam portar al veterinari. Després vam fer-ne una publicació que va captar l'atenció. També vam compartir quan van entrar ratpenats, situacions curioses que interessin a la gent.
- ▶ Fer fotos del personal quan tenien 2 o 3 anys perquè la gent endevini qui és qui, i hem organitzat "qui és qui" o "qui fa que". Va tenir molt d'èxit.
- ▶ Etiquetar entitats amb molta influència incrementa els seguidors, ja que ells et descobreixen i comencen a seguir-te.
- ▶ A Sant Jordi fem un qüestionari amb lot de llibres per als qui l'encerten. Aquest any també regalarem bosses de la XBM. Aquest tipus d'activitats es fan diverses vegades l'any per augmentar els seguidors.
- ▶ De vegades, les interaccions d'una associació o entitat són entre ells mateixos, generant molts *likes*.
- ▶ La gent pregunta per activitats com hores del compte, però no segueixen activament; per això, se'ls convida a seguir les xarxes socials. També es proposa fer un canal de comunicació, com sortir a la ràdio local per recordar els canals de la biblioteca.
- ▶ Recordar als usuaris que activin la campaneta d'*Instagram* per rebre les notificacions de les publicacions.
- ▶ Les interaccions es limiten a compartir i comentar, però tot i tenir publicacions atractives, sovint la gent no hi participa gaire.

Sobre l'impacte de les xarxes socials, a Facebook tenim poca interacció i a Instagram no queda clar. Amb relació a l'indicador d'interacció, és imprescindible tenir molts likes?

- ▶ Una pràctica efectiva per generar vincle és fer posts a Instagram dels usuaris recomanant llibres.
- ▶ És més important la qualitat de la interacció que el nombre de seguidors.
- ▶ Cal fer formació al personal que gestiona les xarxes socials.

- ▶ Tot i que *Facebook* té poca interacció, no es recomana tancar-lo perquè és el canal principal per arribar al públic de més de 60 anys.
- ▶ Cada xarxa social té un públic diferent, cal valorar si volem arribar a tots o prioritzar-ne algun.
- ▶ Sovint, un cartell a la porta genera més impacte que la feina feta a Instagram, ja que no molts usuaris s'assabenten de les activitats només per xarxes.
- ▶ Els canvis d'algoritmes fan que sigui necessari publicar molt sovint per mantenir visibilitat.
- ▶ Cal valorar si tenim la capacitat i creativitat per arribar als joves, cosa que implica reciclatge i anàlisi constant de dades.
- ▶ Hem de decidir si prioritzem visibilitat i impacte o interacció.
- ▶ Pel que fa a *TikTok*, cal avaluar si podem crear vídeos atractius que interessin als joves.
- ▶ És millor centrar-se en poques activitats, dedicar-hi temps i promoció adequada, ja que una setmana de promoció pot ser insuficient per garantir la difusió.

La nostra biblioteca no disposa de web pròpia i utilitza la biblioteca virtual, el web municipal i les xarxes socials, centrant-se en Instagram i Facebook amb bons resultats. L'equip de quatre persones que creen i planifiquen contingut compagina aquesta feina amb altres tasques. Val la pena dedicar tot aquest esforç?

- ▶ Sí, les xarxes socials són l'aparador principal.
- ▶ Fer una enquesta per saber si els usuaris coneixen les activitats gràcies a les xarxes pot ajudar a valorar l'impacte.
- ▶ Si els usuaris hi presten atenció, l'esforç és una bona inversió.
- ▶ Estem creant xarxa amb altres entitats locals a través de les xarxes socials.
- ▶ Caldria més diversitat de perfils a l'equip, com un *community manager*, especialment en municipis grans.

5.2. Pla de comunicació

Teniu pla de comunicació?

- ▶ No.
- ▶ A la biblioteca on treballava abans, sí.
- ▶ Inclòs en algun pla d'acció.
- ▶ En teníem, però ara ja no.

5.3. Difusió de les activitats

Com feu la difusió d'activitats, tenint en compte que no tothom utilitza xarxes socials, tant al nucli urbà com a les urbanitzacions i, especialment, entre la gent gran?

- ▶ La difusió a la gent gran es fa principalment mitjançant llistes de difusió per *WhatsApp*, on només es guarda el número de telèfon sense dades personals. S'ofereix ajuda per activar el canal a qui no sap com fer-ho.
- ▶ També s'inclou l'enllaç al butlletí, que han d'obrir des del mòbil.

- ▶ Es fan servir codis QR perquè escanejant-los puguin accedir i seguir el canal directament.
- ▶ Es fa difusió mitjançant butlletí per correu electrònic, tot i que a la gent gran els costa seguir-lo.
- ▶ Es col·loquen cartells en paper a les cartelleres de les urbanitzacions, tot i que alguns usuaris no els miren gaire.
- ▶ Hi ha una pantalla informativa davant del supermercat.
- ▶ Es penjen cartells amb codi QR a les urbanitzacions, que no cal actualitzar sovint.
- ▶ La difusió mitjançant cartells és molt efectiva per la seva gran visibilitat; es recomana fer-ne un per cada activitat.
- ▶ El *mailing* pot ser útil, però sovint no arriba al públic adequat; es recomana filtrar per edat i tipus d'activitat.
- ▶ Es fa ús de la cartellera informativa per a escoles; la difusió d'activitats infantils és més fàcil perquè es propaguen gairebé soles.
- ▶ La difusió de xerrades, conferències i presentacions és més difícil si no hi ha una entitat que les ajudi.
- ▶ Col·laborar amb entitats relacionades pot ajudar a donar visibilitat i mostrar interès en la temàtica.
- ▶ Cal demostrar la rendibilitat de l'activitat, ja que una baixa assistència pot posar en risc l'aprovació del pressupost; això és especialment difícil en activitats sense inscripció prèvia.
- ▶ És important informar als ponents que l'afluència pot ser baixa, perquè puguin també fer difusió des de la seva banda.
- ▶ Una o dues vegades l'any es realitza una sessió de preguntes amb diversos autors locals que sol omplir l'auditori amb unes 90 persones. No obstant això, és necessari establir límits en les activitats, assegurant que siguin portades a terme per professionals que puguin cobrar per la seva feina, i que siguin concretes i especialitzades, com el projecte *Lecxit*. A més, cal sistematitzar les normes per a les presentacions de llibres per optimitzar els recursos i evitar que no tinguin èxit.
- ▶ La presentació del llibre "*L'última copa*" no va tenir èxit a nivell local, tot i que podria haver tingut més impacte si s'hagués vinculat al projecte de Salut Mental, coordinat des de la Gerència i en col·laboració amb associacions. Una estratègia possible hauria estat presentar-lo com una història col·lectiva sobre l'activitat d'Alcohòlics Anònims, integrant-lo dins del programa de Salut Mental. Sovint es detecten iniciatives amb potencial que poden beneficiar moltes persones.

6. Organització interna

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

Com podem fer a les biblioteques petites a on sempre tenim manca de personal per poder arribar al nombre de treballadors mínim que ens permeti funcionar correctament els anys vinents?

- ▶ La qüestió depèn del municipi i de la voluntat política.

- ▶ Es disposa de dues persones, però un dels treballadors només pot fer jornada de dilluns a divendres; si treballa un dissabte, ha de recuperar 10 hores entre setmana segons el contracte, cosa que, juntament amb baixes o altres absències, perjudica greument el servei.
- ▶ Es recomana parlar directament amb l'alcalde per buscar solucions.
- ▶ Si no es pot garantir personal suficient, es pot optar per no obrir els dissabtes.
- ▶ La Diputació de Barcelona ha creat una borsa de TAB; es podria plantejar la creació d'una figura similar per oferir servei itinerant a la comarca quan sigui necessari, com una mena de TAB itinerant.
- ▶ Aquest problema es resoldria quan els polítics reconeguessin que invertir en biblioteques també pot traduir-se en guanyar vots.
- ▶ A les eleccions, la ciutadania sovint no té en compte els serveis públics a l'hora de votar; quan això canviï, la manca de personal a les biblioteques probablement millorarà.
- ▶ La manca de personal limita la participació en presentacions i jornades convocades per la Diputació de Barcelona i Gerència, així com la implementació de certs projectes a les biblioteques.

Quina és la vostra opinió sobre la situació actual dels bibliotecaris i dels directors de biblioteca?

- ▶ Hi ha moltes baixes laborals, ja que la feina pot generar estrès i ansietat en alguns professionals.
- ▶ La combinació de situacions personals i l'acumulació de feina provoca que molts professionals pateixin un col·lapse, generant un elevat nombre de baixes laborals.
- ▶ Cal plantejar-se fins a on es pot arribar, establir límits i buscar solucions. Sovint la biblioteca adquireix una dinàmica accelerada que obliga a córrer darrere sense poder aturar-ho, acumulant tasques com la gestió de la col·lecció local que queda pendent per altres responsabilitats a sala.
- ▶ Cal posar límits a la càrrega de feina i evitar fer hores extres, ja que sovint en l'àmbit polític aquestes situacions no es tenen en compte.
- ▶ Amb relació al pla lector, tot i que es va proposar limitar-se a una o dues activitats, es va indicar que s'havien de continuar amb més. No es va proporcionar pressupost addicional, generant la sensació que aquesta feina no està valorada.
- ▶ S'externalitzen activitats progressivament, ja que no es poden assumir totes internament. Es fa de manera gradual i amb justificacions davant l'ajuntament. Els professionals externs duen a terme les tasques, com conta-contes o dinamització de lectura, sovint amb molt bon resultat.
- ▶ La situació actual obliga a minimitzar despeses, amb un pressupost que no creix gaire mentre els costos d'activitats i materials augmenten significativament. Aquesta realitat no es té en compte en l'àmbit polític.
- ▶ L'indicador de càrrega dels treballadors ja mostra, per segon cop consecutiu, nivells en vermell als tallers de cercles.
- ▶ S'han tingut experiències negatives amb l'externalització, ja que es perd el control sobre el producte i l'empresa externa feia publicitat del seu propi servei, no de la biblioteca. El personal intern, especialitzat en el pla de lectura, treballa conjuntament i dos membres es dediquen específicament a la gestió dels lots, garantint així una millor qualitat i control.

- ▶ Es fa un expositor de novetats amb molts llibres, però en moments com Sant Jordi això suposa una sobrecàrrega de feina.
- ▶ Hi ha tres baixes sense cobrir, a més de manca de personal i pressupost insuficient.

L'equip de treball té algunes dinàmiques força enquistades i costa molt canviar algunes coses. Teniu alguna idea per motivar el grup de treball?

- ▶ Algunes persones poden generar un ambient determinat; cal valorar si es pot reconduir aquesta situació o si és irreversible.
- ▶ Algunes persones poden generar bon ambient i actuar com a agents de cohesió dins l'equip.
- ▶ S'està treballant a posar mesures correctives en general. Tant des de la biblioteca com des de Diputació de Barcelona.
- ▶ Són útils els processos de mediació.
- ▶ Part de la plantilla prové de l'ajuntament i altra part de la Diputació de Barcelona. A més, a vegades es cobreixen baixes amb personal d'altres llocs, i no sempre totes les persones són adequades per treballar en una biblioteca.
- ▶ La motivació del personal pot ser un factor important, però en els processos de selecció no sempre és possible valorar aquest aspecte.

Com gestionaríeu un equip format per dos treballadors veterans i dues incorporacions recents sense experiència prèvia, que requereixen un seguiment intensiu per aprendre des de zero?

- ▶ Es poden crear parelles entre personal veterà i nou per fomentar l'ajuda mútua.
- ▶ Cal acompanyar els nous durant l'inici, tot i que això resta temps de treball.
- ▶ Aquesta dedicació s'ha de considerar una inversió, ja que els nous professionals estaran millor formats per a futures biblioteques.

Com gestioneu el personal que no vol fer formació, encara que sigui obligatòria i fora de l'horari laboral?

- ▶ No ens hem trobat amb aquesta situació.
- ▶ S'ha donat el cas, però finalment els treballadors han entès que la formació és obligatòria.
- ▶ Es pot sol·licitar ajuda a Recursos Humans, però sovint es responsabilitza a la direcció de la biblioteca, que haurà de convèncer els treballadors.
- ▶ La formació es considera hores laborals, però hi ha dubtes si és igual per als treballadors municipals; alguns municipis disposen de fins a 20 hores anuals de formació.
- ▶ Quan les formacions no coincideixen amb l'horari laboral, cal deixar clar que són obligatòries i s'han d'assistir malgrat tot.
- ▶ Si la formació és fora de l'horari laboral, cal valorar fins a quin punt es pot exigir als treballadors que renunciïn als seus plans personals.
- ▶ Oferir un canvi d'horari.
- ▶ Quan un treballador no fa la formació obligatòria, la responsabilitat recau en la direcció, que rep instruccions superiors per garantir el compliment.

- ▶ Cal fer entendre que la formació és necessària per al lloc de treball, però la falta de penalitzacions dificulta obligar especialment als funcionaris.
- ▶ Quan una persona no vol treballar ni seguir instruccions, sovint no es disposa d'eines efectives per obligar-la.

Com gestioneu el temps per fer tota la feina? Utilitzeu algun sistema d'organització?

- ▶ La clau és mantenir el correu electrònic al dia.
- ▶ S'ha trobat útil la formació *Triskelion* de la Diputació, que proposa no centrar-se en el correu sinó en classificar i prioritzar tasques, fent primer les tres més importants del dia i anotant-les en una llibreta. Aquest sistema també s'aplica a la vida personal.
- ▶ S'aplica una bona gestió dels correus, amb suport d'una microformació d'una hora sobre gestió d'*Outlook* disponible en línia.
- ▶ Abans, com a itinerant, rebia molts correus, però ara la gestió d'*Outlook* resulta més fàcil.
- ▶ Amb l'aplicació *Trello*, on el personal pot consultar informació i gestionar permisos i vacances directament.
- ▶ Es fa servir el calendar d'*Outlook* per organitzar i planificar totes les tasques.
- ▶ Fer un repàs mental de les cinc tasques realitzades abans de marxar, per evitar preocupar-se pel que queda pendent.
- ▶ Hi ha un llibre útil, "*Els 7 hàbits de la gent altament efectiva*", que proposa un sistema amb un quadre per classificar les tasques en urgents, no urgents, importants i no importants. Aquest mètode està penjat al despatx i resulta molt pràctic.
- ▶ S'automatitzen al màxim els processos possibles. Per exemple, la programació estable, que abans consumia molt de temps, ara es gestiona mitjançant *Google Drive*. Després d'una inversió inicial de dos dies, funciona sola: s'envia a les escoles a finals de maig perquè facin les reserves directament, i també s'obtenen totes les dades estadístiques.

Com gestioneu els projectes i activitats que ofereix la GSB quan el personal i el temps són limitats?

- ▶ Ajudaria per a la planificació, anunciar els projectes amb suficient antelació per facilitar la planificació.
- ▶ Seria molt útil que cada projecte inclogui una persona responsable que se n'encarregui del desenvolupament.

Com gestioneu les reunions setmanals quan el temps habitual és insuficient i allargar-les afecta la gestió de la feina? Quines solucions apliqueu?

- ▶ Es duu a terme una reunió d'equip un cop al mes un matí que la biblioteca està tancada, dins la plantilla horària. A més, es fan dues reunions anuals amb tota la plantilla, el regidor per fer el pla de cultura per planificar accions i memòries. La comunicació setmanal es limita a temes de gestió directa i es considera dins l'horari laboral.
- ▶ Les reunions es realitzen en horari de treball, però fora de les hores d'atenció al públic.
- ▶ Les reunions setmanals es fan els dilluns abans de l'obertura, amb tot el personal present, i estan incloses dins l'horari laboral.

- ▶ Cada dia es fa una reunió breu de 30 minuts abans d'obrir la biblioteca per tractar temes necessaris. Dues o tres vegades per setmana es fa un seguiment directe amb el personal als taulells per comentar possibles qüestions.
- ▶ Es pot fer a última hora, tot i que si la sortida del personal és a les 20:00 hores, resulta difícil retenir-los, cosa que no és l'ideal. També pot passar el contrari amb les reunions a primera hora d'entrada.
- ▶ La flexibilitat i el marge de conciliació fan que el personal no entri mai a la mateixa hora, dificultant la realització de reunions a porta tancada; per això, les hores de porta tancada es fan habitualment al vespre en lloc del migdia o matí.
- ▶ Les reunions es convoquen periòdicament segons la necessitat i l'assistència és obligatòria.

Quin tractament legal feu amb els voluntaris a les biblioteques?

- ▶ Per normativa, aquestes activitats han de realitzar-se mitjançant una entitat acreditada i amb assegurança, com ara socis de la Creu Roja.
- ▶ S'està considerant transformar-los en col·laboradors de la biblioteca i incloure'ls en l'assegurança pròpia de l'equipament públic, creant així una associació de voluntaris de la biblioteca.
- ▶ No es consideren voluntaris formals. Hi ha persones que ofereixen activitats puntuals com sessions de contes o clubs de lectura de manera voluntària, però sense cap conveni ni assegurança, i no es comptabilitzen a les estadístiques com a voluntaris.
- ▶ També es pot recórrer al banc del temps municipal, si està disponible al municipi.

Hem detectat una sobresaturació de tasques al taulell: personal escàs, sense RFID i una sola persona al préstec, amb moltes consultes presencials i telefòniques. Us passa igual? Com ho gestioneu?

- ▶ La implantació del RFID alleuja la càrrega de feina al taulell, encara que les consultes dels usuaris continuen sent habituals.
- ▶ Organitzar sessions formatives per als usuaris. Sovint demanen renovacions o PI que podrien fer fàcilment sols, però no saben com. Això passa especialment amb gent gran, tot i que no només ells.
- ▶ Fer formació als usuaris a través dels itinerants i fer difusió a xarxes socials.
- ▶ En respondre correus amb sol·licituds de renovació, s'aprofita per informar als usuaris que poden fer-ho ells mateixos, explicant-los el procediment. Tot i que s'efectua la gestió, també s'ensenya per fomentar l'autosuficiència, cosa que requereix temps.
- ▶ L'anunci de l'Atena per al Préstec Interbibliotecari (PI) va ser molt positiu, però els recursos disponibles per als usuaris resulten insuficients.
- ▶ Alguns usuaris són autònoms després de rebre formació, mentre que d'altres prefereixen atenció personalitzada i no volen gestionar-ho sols.
- ▶ Sempre hi ha incidències o problemes que els usuaris no podran resoldre de manera autònoma.

Hi ha alguna cosa que feu de manera redundant i que considereu poc útil?

- ▶ Col·locar segells amb la data de retorn als punts de llibre.
- ▶ Es realitzen formulari, fitxa de zona i memòria, fent la mateixa feina tres vegades.

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

Com gestioneu la cessió d'espais davant de conflictes de prioritat? Quin marge d'autoritat teniu si alcaldia demana un espai ja reservat per una altra activitat?

- ▶ Es procura respectar la prioritat dels usuaris anteriors, però si hi ha conflicte s'escala la pregunta.
- ▶ Es proporcionen alternatives com altres dies o espais disponibles.
- ▶ En cas de sol·licituds simultànies d'un mateix espai per diversos serveis de l'ajuntament, aquests han de coordinar-se.
- ▶ La resposta negativa pot generar reclamacions a l'ajuntament, segons a qui s'adreci.

L'ús de la sala infantil per a treballs en grup s'ha desbordat una mica, especialment pel volum de material utilitzat tipus cartolines grans. Es permet aquest tipus d'activitat?

- ▶ En general, es permet l'ús del material necessari per fer el treball. L'aprenentatge ha evolucionat i el model XBM promou la creació i l'autonomia, que cal acompanyar.
- ▶ La norma existeix i s'aplica si cal per garantir la convivència. S'hi preveuen certs marges de flexibilitat.
- ▶ A Amsterdam, les biblioteques incorporen bar i cafeteres. Es permet menjar i beure mentre es treballa, i l'ús és respectuós i net.
- ▶ Si l'espai és un problema, es podria habilitar una sala alternativa per als treballs en grup amb més material.

Hi ha gent que ve a la biblioteca a fer classes de repàs. Què feu amb això?

- ▶ Sovint es deixa passar si no genera conflictes.
- ▶ Quan l'ocupació de l'espai és exagerada, com utilitzar una taquilla i una taula sencera, i no es dissimula, se'ls indica que l'espai és compartit i que cal fer-ne un ús responsable.
- ▶ Sovint argumenten que treballen en grup, fet que difumina els límits d'ús adequat de l'espai.
- ▶ Com que a la zona d'adults no es pot parlar, es desplacen a infantil, amb el risc que n'ocupin tot l'espai. Si no hi caben, se'ls pot derivar al bar.
- ▶ Si és un problema de soroll, habilitar un espai o zona.
- ▶ A una biblioteca van trobar al taulell un anunci que deia "faig classes particulars a la biblioteca". Llavors aquí sí pots intervenir.
- ▶ És difícil de delimitar, ja que pot tractar-se tant d'un pare ajudant el fill com d'una classe particular.
- ▶ S'explora la possibilitat de redirigir-los a altres espais municipals, com l'espai jove, tot i que aquest no sempre és acceptat per fer aquestes activitats.
- ▶ Si el problema s'ha agreujat amb el temps, especialment quan hi ha activitat comercial, caldria revisar el reglament, ja que alguns ja en preveuen aspectes.
- ▶ Se'ls adreça al pati de la biblioteca. Encara que sigui hivern surten a fora a fer les classes.
- ▶ Se'ls hi deixa espai a la sala polivalent. Tot i que de vegades s'utilitza per activitats i llavors ja no és possible.

- ▶ La intervenció en llibertats individuals és limitada, però s'actua quan hi ha promoció visible de serveis comercials, ja que en un espai públic no es permeten transaccions econòmiques. Si l'activitat és discreta, només es demana evitar soroll i transaccions. També hi ha usuaris que treballen i fan servir la wifi de la biblioteca.

Algunes entitats, com Càritas, realitzen reforç escolar a la biblioteca, sovint amb permís. Aquestes activitats es fan a la sala infantil, però el soroll que genera obliga a intervenir ocasionalment. Com ho gestionaríeu?

- ▶ Si fan servir biblioteca com a espai per treballar i fer deures, no ens hem d'oposar, sempre que es respecti la normativa bàsica.
- ▶ El soroll generat pels treballs en grup també provoca conflictes.
- ▶ Si el comportament és adequat i l'ús correcte, es pot permetre l'accés.
- ▶ El soroll és comparable al que es generaria amb la presència plena de nens, per la qual cosa no es considera un problema.
- ▶ Es valora positivament la presència d'entitats que duen a terme activitats socials a la biblioteca.

La sala infantil s'ha quedat petita i, per garantir la renovació d'aire, s'ha fixat un aforament màxim que limita l'accés quan s'arriba al límit. Teniu alguna experiència o proposta per controlar l'aforament de manera més eficient?

- ▶ Es pot limitar l'entrada a un adult per nen, però caldria una persona controlant a la porta. Tot i els avisos, sovint no es compleix, i fer-ho dins la sala genera conflictes, ja que alguns pares volen estar-hi tots dos.
- ▶ A les activitats infantils sí que només s'ha de deixar entrar un adult per infant.
- ▶ Quan els pares xerren i els nens corren, es recorda que pot ser hora d'acabar la visita pel cansament dels nens.
- ▶ Es pot recomanar i acompanyar però no obligar.
- ▶ S'hauria de considerar la creació d'un altre equipament o l'extensió de la sala infantil, si fos possible.
- ▶ Venen adults a la sala infantil perquè saben que poden parlar, se'ls ha de convidar marxar.
- ▶ L'espai tancat per a petits lectors ha generat dinàmiques de parc, fet que ha requerit retirar alguns elements lúdics per evitar mal ús.
- ▶ De tant en tant cal cridar l'atenció als nens i acompanyants per marcar límits quan sigui necessari.

El vestíbul és un espai molt diàfan i proper a la sala de treball, però hi entra molt soroll. Com ho gestioneu? Heu rebut queixes d'usuaris per aquest motiu?

- ▶ Alguns usuaris que venen a estudiar porten auriculars per evitar el soroll ambiental.
- ▶ Algunes persones grans parlen amb un to elevat. Es poden apartar lleugerament de l'espai de treball, tot i que no ho fan intencionadament.
- ▶ Cal entendre que la biblioteca acull usos diversos i que l'espai és limitat.
- ▶ Es responen per escrit les queixes rebudes a la bústia, però no les fetes a les ressenyes de Google.

- ▶ En biblioteques grans és possible diferenciar dos espais.
- ▶ Si hi ha estudiants, se'ls pot convidar a utilitzar la sala polivalent quan està disponible.
- ▶ Els estudiants es queixen per la dificultat de concentració, però no fan ús dels altres serveis de la biblioteca.
- ▶ Als estudiants se'ls recorda que poden anar a biblioteques universitàries o especialitzades, ja que a la biblioteca pública hi conviuen diversos usos.
- ▶ De vegades es detecta una manca d'empatia, perquè alguns usuaris consideren que el seu ús és més important que el dels altres. També s'observa, a vegades, un augment puntual en la demanda d'un servei o ús.
- ▶ Anteriorment, durant els períodes d'estudi, s'oferien caravanes amb taules i cadires o es derivava als usuaris a l'escola d'adults, entre altres mesures.
- ▶ Els treballs en grup representen una problemàtica pel soroll que generen; no obstant això, quan no es disposa d'alternatives, resulta difícil indicar als usuaris que es desplacin a l'exterior.
- ▶ Es recomana avaluar la disponibilitat d'altres equipaments municipals que puguin oferir el servei de sala d'estudi.
- ▶ La biblioteca, sent de dimensions reduïdes, prioritza mantenir un ambient adequat més que el silenci absolut, ja que aquest últim es considera una batalla difícil d'aconseguir. Es disposa d'una petita sala amb 10 cadires destinada als usuaris que requereixin silenci.
- ▶ Quan l'espai està complet, els usuaris són dirigits al pati o al casal de joves, i se'ls incentiva a presentar una instància al municipi per sol·licitar més espais.
- ▶ En biblioteques de grans dimensions es pot habilitar una sala de silenci estricte; no obstant això, quan aquesta està plena, es poden utilitzar altres espais amb altres usos, la qual cosa limita l'aforament per a activitats que impliquen un cert nivell de soroll.

La sala d'estudis s'omple de joves per estudiar i fer treballs en grup i fan molt soroll. Com gestioneu aquest problema?

- ▶ Aquest problema és de totes les biblioteques. Llavors es podria fer una sala de silenci absolut pels que vulguin estar en silenci. És l'estratègia d'aïllar el silenci.
- ▶ Comunicar que si venen en grup no es permet l'entrada.
- ▶ Al ser un espai aïllat de treballs en grup hi ha un cert sentiment d'immunitat i fan més soroll. Treure la peixera per tal que s'adonin del soroll que fan.
- ▶ Aïllar-lo totalment i convertir-lo en espai de so.

Quan la sala infantil és petita i hi ha una activitat, s'hi acumula molta gent, afectant altres usos com la lectura, els deures o els ordinadors. Es planteja traslladar l'activitat infantil al vestíbul. Algú ha tingut una experiència similar?

- ▶ Es fan tallers en una sala destinada a activitats.
- ▶ En aquest cas, la situació és inversa: el soroll de la sala infantil es trasllada al vestíbul, ja que algunes persones es queden conversant davant de la màquina d'autoprèstec, ubicada prop de l'escala.
- ▶ Es poden fer espais de soroll i espais de silenci.

- ▶ De vegades és preferible aïllar els espais de silenci, de manera que qui en necessiti pugui accedir a una sala més apartada.
- ▶ S'informa els usuaris amb antelació dels dies amb activitats perquè, si necessiten silenci, puguin desplaçar-se a una zona més tranquil·la.
- ▶ S'ha remodelat la biblioteca creant dos espais diferenciats: un dedicat a públic infantil, juvenil i famílies, i una antiga sala infantil reconvertida en espai de silenci.
- ▶ Les plantes superiors de l'edifici poden destinar-se a activitats amb més soroll, mentre que les aules d'estudi de la primera planta es podrien reconvertir en espai de silenci.
- ▶ A la sala d'actes només s'hi fan activitats dels clubs i, properament, s'hi realitzaran contes inclusius.
- ▶ Si el soroll és puntual, com durant una activitat, es pot anunciar perquè els usuaris estiguin informats. Però si és un problema recurrent per part de les famílies, cal demanar-los que moderin el to de veu.

6.3. Jocs de taula i convivència en els espais bibliotecaris

L'ús de jocs de taula atrau moltes famílies i sovint genera soroll excessiu. Com es gestiona el comportament dels adults a les àrees infantils per evitar que el soroll es descontrolï?

- ▶ Es comunica que està permès parlar per acompanyar l'activitat dels infants, però no per mantenir converses prolongades.
- ▶ En alguns municipis sense centre cívic, la biblioteca fa funció de punt de trobada.
- ▶ S'observen pares molt permissius amb els nens, que permeten menjar i no posen límits al seu comportament.
- ▶ Quan l'infant està molt inquiet, es demana als pares que parlin amb ell, però alguns esperen que sigui el personal qui ho faci.
- ▶ Cal conèixer les necessitats de la població per dissenyar espais adequats, com zones més sorolloses, espais aïllats de silenci o establir horaris específics per a cada ús.
- ▶ Hi ha usuaris que comprenen la presència de soroll en determinades situacions.
- ▶ Es pot posar música suau i, si és possible, segmentar els espais per a diferents usos.
- ▶ Algunes biblioteques utilitzen un semàfor per controlar el soroll, però els usuaris sovint no el respecten.
- ▶ De vegades el soroll prové més dels pares que dels nens, així com de les classes particulars.
- ▶ Utilitzen plaques per esmorteir el soroll.
- ▶ Es pot fer un avís per megafonia, però cal que es pugui dirigir només a la sala afectada.

Els jocs de taula estan en lliure accés, però hi ha problemes de conservació i comportament, ja que els pares sovint es queden al bar i deixen els nens sols jugant, cosa que genera conflictes. Com es gestiona aquesta situació?

- ▶ Prestar els jocs, però no permetre jugar dins la biblioteca. Només es realitzen sessions de joc els dissabtes al matí, organitzades per una associació que dinamitza aquesta activitat.
- ▶ Disposar de jocs duplicats per a ús a la sala i per a préstec.
- ▶ Seleccionar jocs més tranquils per permetre jugar-los a la sala.

- ▶ Recordar que els nens han d'anar acompanyats; només els majors de 9 anys poden estar sols.
- ▶ Afegir a la normativa interna que els infants han de venir acompanyats d'adults quan es vingui a jugar a jocs de taula.
- ▶ Tenir només una taula destinada a fer ús preferent de jocs.
- ▶ Restringir l'ús a sala per promou préstec.
- ▶ Establir un parell de franges horàries de baix ús per de la sala, per evitar molèsties als usuaris que fan deures.
- ▶ Fraccionar l'horari de joc i requerir que els infants vinguin acompanyats d'un adult.
- ▶ Els jocs que surten en préstec es mantenen en millors condicions que els que són de lliure ús a sala, perquè queda un registre. Llavors si es juga a la biblioteca seria bona idea apuntar un registre de qui l'agafa.
- ▶ Fer normativa interna sobre ús de joc a la sala.
- ▶ Establir que els jocs que generen més soroll siguin exclusius per a préstec i no per a ús a la sala.
- ▶ Es compleix estrictament l'aforament màxim, i si només hi caben 30 persones, s'ha de respectar aquest límit per evitar problemes i garantir la seguretat. En cas d'incidència, la direcció assumeix la responsabilitat.

Abans teníem un dinamitzador per als jocs de taula i els divendres les famílies deixaven els nens. Aquest any hem volgut canviar el format per centrar-nos en el desenvolupament d'habilitats i implicar més els pares, però no ha funcionat. Quan hem deixat jugar lliurement a la sala, tot ha estat desorganitzat. L'especialista ara només ve un cop al mes i, quan no hi és, només deixem agafar jocs en préstec. No sabem com fer perquè els jocs de taula es puguin gaudir a la sala. Com ho faríeu vosaltres?

- ▶ Dins del projecte Mou Fitxa, s'ha creat un grup de treball per analitzar i debatre la situació. S'ha preguntat si continuar treballant-hi i establir pautes comunes. Aviat es decidirà la continuïtat del grup, que podria elaborar una guia útil per a totes les biblioteques de la xarxa davant problemes similars.
- ▶ Hi ha dificultats per explicar els jocs, però a la ludoteca han facilitat un model de fitxa per a les famílies amb instruccions de joc. També es col·labora amb *Tastajocs*, que utilitza una sala per fer activitats, presenta jocs nous i ofereix recomanacions per a la compra de jocs per a totes les edats.
- ▶ Es disposa d'un club de jocs de taula a l'estiu, on els participants aprenen i després expliquen els jocs durant l'any. Hi ha una sala separada per a jocs de taula destinada a joves i una altra per a infants, la qual cosa funciona molt bé.
- ▶ El problema no és la capacitat per jugar, sinó el comportament dels adults dins de la sala.
- ▶ Restringir l'ús només a nens de 8 a 12 anys podria ser més efectiu, tot i que la idea inicial era que les famílies gaudissin dels jocs conjuntament.
- ▶ Hi ha famílies que mantenen un bon comportament, per la qual cosa cal destacar aquest aspecte positiu.

6.4. Horaris

Estem plantejant la possibilitat d'avançar el tancament de les 20:30 a les 20:00 hores. Us hi heu trobat? Quina ha sigut l'estratègia a escala de servei?

- ▶ Algunes biblioteques tanquen a les 20:00, altres a les 20:15 i d'altres a les 21:00.
- ▶ L'ajuntament va proposar reduir l'horari, però els treballadors s'hi van oposar; és un cas excepcional.
- ▶ S'està fent una prova pilot amb l'horari de tancament: actualment és a les 20:00 amb el canvi d'hora, però a final de març es tornarà a tancar a les 20:30.
- ▶ El tancament a les 20:00 s'aplica només a l'hivern, mentre que a la primavera i a l'estiu es manté fins a les 20:30.
- ▶ Els usuaris s'adapten i no solen queixar-se quan el tancament s'avança una mica.
- ▶ Tenir horaris diferents segons les estacions genera confusió, així que s'ha decidit fer el mateix horari tot l'any. Els dijous es tancava una hora i mitja i ara fem horari intensiu d'obertura.
- ▶ En cas d'activitats excepcionals a les 19:00, es pot allargar el tancament una mica sense problema.
- ▶ A les 20:00 la majoria d'usuaris comencen a marxar, però sempre hi ha algunes persones que cal convidar a sortir, independentment de l'hora. Normalment són els mateixos usuaris.

Com feu amb els horaris els que teniu torn de matí i torn de tarda? Com ho gestioneu?

- ▶ S'acostuma a fer una combinació, però si els treballadors no s'avenen, poden sorgir problemes. Cal procurar que la gestió sigui justa i equilibrada.
- ▶ Es proposa que tothom treballi dos matins i un dissabte.

6.5. Pressupost, subvencions, licitacions, etc.

Com es garanteix el pressupost per al manteniment perquè les gestions de funcionament no es retardin massa?

- ▶ Tenim el mateix problema.
- ▶ Depèn de si l'ajuntament s'encarrega del manteniment dels equipaments públics; en aquest cas, es disposa d'una partida específica dins del pressupost.
- ▶ Caldria disposar d'una línia d'ajuda per al manteniment d'edificis, ja que els ajuntaments petits sovint no en tenen capacitat; per això, seria convenient que la Diputació de Barcelona o la Generalitat de Catalunya proporcionessin suport.
- ▶ Als centres educatius, el Servei d'Educació gestiona el manteniment amb una partida específica per a escoles, i el tècnic municipal hi fa ús. En canvi, a cultura no hi ha aquesta partida i es depèn de la brigada, que pot no poder reparar-ho.
- ▶ L'àrea corresponent informa que no disposa de fons, però l'enginyer comenta que cada àrea hauria de tenir una partida pressupostària destinada a aquestes despeses.
- ▶ Despeses com avaries d'ascensor o canvi de llums LED han de ser assumides per la biblioteca.

- ▶ Hi ha endolls que no funcionen i cal renovar la instal·lació elèctrica, ja que moltes biblioteques compten amb sistemes molt antics.
- ▶ S'han rebut queixes per mal funcionament d'elements a les instal·lacions.
- ▶ Des de les direccions es proposa sol·licitar a l'ajuntament un pla de manteniment que inclogui tasques periòdiques, com el canvi de filtres d'aire i altres reparacions regulars.
- ▶ Hi ha despesa i reserva de diners per al manteniment, però aquest sovint no s'arriba a realitzar.
- ▶ Es disposa d'un llistat de prioritats i s'ha debatut internament la creació d'un pla de manteniment a llarg termini, que permeti fer reclamacions.
- ▶ Cal voluntat política perquè el manteniment i les gestions relacionades funcionin correctament.

Com podem millorar la comunicació amb la tècnica d'intervenció per fer-li entendre la importància de les necessitats de la biblioteca i aconseguir que aprovi les partides necessàries?

- ▶ Es recomana elaborar un informe detallat amb dades que justifiquin la demanda i mostrin les possibles repercussions en cas de denegació.
- ▶ Sovint l'alcaldia i regidoria aproven les demandes, però des d'intervenció es rebutja, i són conscients d'aquesta situació.
- ▶ Les ampliacions de crèdit permeten modificar pressupostos no previstos quan hi ha voluntat política, tot i que el procés no sigui senzill.

Algun dels vostres ajuntaments té licitació per a la compra de llibres?

- ▶ En el nostre cas no està licitada.
- ▶ Hi ha moltes biblioteques que sí ho tenen licitat.
- ▶ Es treballa amb una llibreria de referència i, a causa de la despesa en compres, es fan contractes menors. Tot i això, per la reiteració anual, potser no es podrà continuar fent. Amb una licitació, podria guanyar una gran empresa que ofereixi ofertes o serveis gratuïts, cosa que podria fer perdre la col·laboració amb la llibreria habitual.
- ▶ Al final queda en mans de l'interventor.

6.6. Ús de la Intel·ligència artificial a les biblioteques

De cara a millorar el servei, us heu plantejat fer servir la intel·ligència artificial?

- ▶ Sí, es fa servir la intel·ligència artificial per editar vídeos i cançons destinats a les xarxes socials, amb l'objectiu de millorar l'*engagement*. Sovint, ho fem en col·laboració amb altres departaments o administracions.
- ▶ Quan s'esgoten les idees o cal redactar un discurs, s'utilitza el *ChatGPT* com a eina de suport.

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*¹ "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
------------------------	-----------	-----------

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

¹ 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/>

ENCÀRREC POLÍTIC

M ² 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 indicadors

ENCÀRREC POLÍTIC	Facilitar l'accés de la ciutadania a les biblioteques públiques		2024		Valorar l'interès / ús / adequació del fons documental		2024		Fomentar l'ús de les TIC		2024		Fomentar la lectura		2024																																															
	M² per cada 1.000 habitants	52,2	% de llibres del fons general que han sortit en préstec	33,2	Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1.000 hab.	0,6	% de la població d'entre 0 i 14 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	7,7	Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)	36,4	% de novel·les que han sortit en préstec	43,1	% de visites que fan ús del servei d'Internet + ofimàtica	3,9	% de la població d'entre 5 i 14 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	29,3	Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)	37,6	% de llibres de fons infantil que han sortit en préstec	54,9	% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	8,8	% de la població d'entre 15 i 24 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	16,9	% de renovacions en línia sobre el total de renovacions	50,8	% de CD que han sortit en préstec	16,3	Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.	2,7	% de la població d'entre 25 i 39 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	12,7	% de DVD, Blu-Ray que han sortit en préstec	38,2	% de la població d'entre 40 i 64 anys que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	13,4	Oferir un fons documental suficient	2024	% de fons documental que ha sortit en préstec	34,9	% de la població de 65 anys i més que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	7,7	Fons documental per habitant	1,7	% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X	71,6	% de la població estrangera que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	13,8	Libres infantils per habitant de 0 a 14 anys	2,4	% de renovació del fons	4,9	% de la població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca	13,9	% de creixement de la col·lecció	-1,0						
USUARI/CLIENT	Fomentar l'ús de les biblioteques		2024		Ofertir un servei de qualitat als ciutadans		2024		Implicar als usuaris de la biblioteca a través de les xarxes socials		2024		Realitzar activitats de dinamització cultural		2024																																															
	Visites presencials per habitant	3,0	Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	1,2	Interaccions per publicació	4,0	% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	3,2	Visites al web per habitant	0,4	Seguidors per cada 1.000 habitants	122,5	Assistents per activitat de dinamització cultural	14,5	Préstecs per habitant	2,2	Interaccions per cada 100 usuaris actius	55,9	Sessió d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	67,9	% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X	45,6	Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants	2,7	% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca	51,1	% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca	15,6																																		
VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2024		Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		2024		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2024		Millorar les habilitats dels treballadors		2024																																															
	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, Emp. municipal) (Biblioteques)	100,0	Visites per treballador i hora de servei	6,4	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	5,1	Hores anuals de formació per treballador	12,4	Gestió indirecta (%) (concessió, altres...) (Biblioteques)	0,0	Treballadors a temps complet per 10.000 habitants	2,5	Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	23.240,3	Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2024	% de dones respecte el total de treballador/es	77,0	% de dones comandament sobre total de comandaments	83,8	% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores	1,8																																								
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2024		Finançar el servei adequadament		2024		Gestionar els recursos adequadament		2024		Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2024																																															
	Despesa corrent per habitant (Biblioteques)	23,2	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Biblioteques)	0,1	% de la despesa destinada a personal	57,3	Despesa corrent per visita	7,6	Despesa corrent municipal per habitant (Biblioteques)	13,9	% d'autofinançament per part de la Diputació	37,0	Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	7,4	% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	1,1	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	3,3	Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)	28,5	Despesa en fons documental per habitant	1,7	% d'autofinançament per part de l'ajuntament (Biblioteques)	59,7	% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	3,1	Despesa en fons documental per m²	32,4	Valor de les aportacions per patrocini per 1.000€ de despesa corrent	0,2	% de la despesa destinada a manteniment	32,2	% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	62,6	% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament	13,4																										
ENTORN		2024		2024		2024		2024		2024		2024		2024		2024																																														
	Població	35.624,6	Renda per càpita	21.842,9	Nombre de biblioteques	1,5	% de fons documental en lliure accés de préstec	87,2	Densitat de població	1.771,9	Taxa d'atur	9,7	Habitants per biblioteca	24.103,4																																																

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic

Facilitar l'accés de la ciutadania a les biblioteques públiques

<i>m² per cada 1.000 habitants</i>	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat d'espai de biblioteques que tenen per a cada 1.000 habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Superfície (en m}^2\text{)}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Superfície (en m²):</i> És l'espai útil de la biblioteca, expressat en metres quadrats. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 52,2	Municipis participants: 159

<i>Hores de servei de la biblioteca central (setmana estàndard)</i>	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el nombre d'hores de servei al públic de la biblioteca central.	
Fórmula de càlcul: $\text{Hores de servei (biblioteca central)}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 36,4	Municipis participants: 159

<i>Mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat (setmana estàndard)</i>	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana de les hores de servei de les biblioteques de proximitat. No s'hi considera la biblioteca central.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\sum (\text{Hores de servei}) \text{ biblioteques de proximitat}}{\text{Nombre de biblioteques de proximitat}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Hores de servei de les biblioteques de proximitat (no inclou la biblioteca central):</i> 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. ➤ <i>Biblioteques de proximitat:</i> Totes les biblioteques d'un municipi, exceptuant la biblioteca central. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 37,6	Municipis participants: 31

% de renovacions en línia sobre el total de renovacions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre el nombre total de renovacions i el nombre total de renovacions en línia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renovacions en línia de documents}}{\text{Renovació de documents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 50,8%	Municipis participants: 159

Oferir un bon fons documental

Fons documental per habitant	
Explicació de l'indicador: 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> .	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental (any X)}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,7	Municipis participants: 159

Llibres infantils per habitant de 0 a 14 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura d'adequació dels recursos destinats al públic infantil a les necessitats de la població d'aquesta franja d'edat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Llibres infantils}}{\text{Població de 0 a 14 anys}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Llibres infantils:</i> És el nombre de llibres localitzats a les seccions infantils de les biblioteques dels municipis. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,4	Municipis participants: 159

Percentatge de renovació del fons	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental ingressat l'any } X}{\text{Fons documental any } X} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 4,9%	Municipis participants: 159

Percentatge de creixement de la col·lecció	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental a finals de l'any } X - \text{Fons documental a finals de l'any } X-1}{\text{Fons documental a finals de l'any } X-1} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: -1,0%	Municipis participants: 159

Valorar l'interès / ús / adequació del fons documental

% de llibres del fons general que han sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Llibres de fons general prestats}}{\text{Llibres de fons general}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 33,2%	Municipis participants: 159

% de novel·les que han sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Novel·les prestades}}{\text{Novel·les de fons general}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 43,1%	Municipis participants: 159

% de llibres del fons infantil que han sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Llibres infantils prestats}}{\text{Llibres infantils}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <i>Llibres infantils</i>: És el nombre de llibres de localitzats a les seccions infantils de les biblioteques del municipi. <i>Font</i>: Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 54,9%	Municipis participants: 159

% de CD que han sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{CD \text{ prestats}}{CD} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 16,3%	Municipis participants: 159

% de DVD i Blu-Ray que han sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{DVD \text{ i Blu-Ray prestats}}{DVD \text{ i Blu-Ray}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 38,2%	Municipis participants: 159

% de fons documental que ha sortit en préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Fons \text{ documental prestat}}{Fons \text{ documental}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 34,9%	Municipis participants: 159

% de fons documental ingressat l'any X-1 prestat durant l'any X	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura del grau d'adequació de la col·lecció a les necessitats, preferències i expectatives dels usuaris de les biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X}}{\text{Fons documental ingressat l'any X-1}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 71,6%	Municipis participants: 157

Fomentar l'ús de les TIC

Ordinadors d'ús públic dedicats a l'accés a Internet per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'ordinadors per al públic amb servei d'accés a Internet per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ordinadors amb servei d'accés a Internet}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,6	Municipis participants: 159

% de visites que fan ús del servei d'Internet i ofimàtica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual entre l'ús dels serveis d'Internet i d'ofimàtica i el nombre de visites a la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ús d'ofimàtica} + \text{Ús d'Internet}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,9%	Municipis participants: 159

% de visites que fan ús del servei de Wi-Fi	
Explicació de l'indicador: 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).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ús del servei de Wi-Fi}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 8,8%	Municipis participants: 159

Assistents a cursos TIC per cada 1.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'assistents que han assistit a cursos TIC per cada 1000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a cursos TIC}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Assistents a cursos TIC:</i> És el nombre d'assistents a cursos TIC programats per les biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,7	Municipis participants: 159

Fomentar la lectura

% de població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (segons la població del mateix tram)		
Explicació de l'indicador:		
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.		
Fórmula de càlcul:		
$\frac{\text{Població inscrita que ha fet ús dels serveis de la biblioteca (del tram d'edat X)}}{\text{Població (del tram d'edat X)}} \times 100$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 		
Valor mitjà de l'indicador 2024:		Municipis participants: 159
Entre 0 i 4 anys	7,7 %	159 mun.
Entre 5 i 14 anys	29,3 %	159 mun.
Entre 15 i 24 anys	16,9 %	159 mun.
Entre 25 i 39 anys	12,6 %	159 mun.
Entre 40 i 64 anys	13,4 %	159 mun.
Més de 65 anys	7,7 %	159 mun.
Població estrangera	13,8 %	159 mun.
Total de la població	13,9 %	159 mun.

II. Dimensió usuari/client

Fomentar l'ús de les biblioteques

Visites presencials per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura de l'ús general que fan els ciutadans dels serveis bibliotecaris del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites presencials}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Visites presencials</i>: És el nombre acumulat de persones que entren a les biblioteques del municipi per fer ús d'alguns dels seus serveis. <i>Font</i>: Biblioteques. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,0	Municipis participants: 159

Visites al web i/o blogs per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura de l'ús que fan els ciutadans dels serveis bibliotecaris virtuals del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites al web i/o blogs}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,4	Municipis participants: 159

Préstecs per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de préstecs per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,2	Municipis participants: 159

% de població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura del grau de fidelització dels usuaris de la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població inscrita l'any X-1 amb alguna activitat registrada l'any X}}{\text{Població inscrita l'any X-1}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 45,6%	Municipis participants: 158

% d'escolars de primària que han realitzat una visita a la biblioteca	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a visites escolars de primària}}{\text{Població escolar de primària}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 51,1%	Municipis participants: 159

% d'escolars d'ESO que han realitzat una visita a la biblioteca	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a visites escolars d'ESO}}{\text{Població escolar d'ESO}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 15,6%	Municipis participants: 159

Oferir un servei de qualitat als ciutadans

Queixes i suggeriments per cada 10.000 visites	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes i suggeriments}}{\text{Visites presencials}} \times 10.000$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,2	Municipis participants: 96

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

Interaccions per publicació	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Interacció a les xarxes socials}}{\text{Publicacions a les xarxes socials}}$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 4,0	Municipis participants: : 159

Seguidors per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Seguidors dels perfils de les xarxes socials de les biblioteques}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 122,5	Municipis participants: 159

Interaccions per cada 100 usuaris actius	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Interacció a les xarxes socials}}{\text{Població que ha fet ús de la biblioteca}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 55,9	Municipis participants: 159

Realitzar activitats de dinamització cultural

% de visites que assisteixen a activitats de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: 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)	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Visites presencials}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,2%	Municipis participants: 159

Assistents per activitat de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'assistents per activitat de dinamització cultural.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}{\text{Sessions d'activitats de dinamització cultural}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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 ➤ 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 14,5	Municipis participants: 159

Sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sessions d'activitats de dinamització cultural}}{\text{Habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 67,9	Municipis participants: 159

Inscrits en clubs de lectura per 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'oferta de places en clubs de lectura en relació a la dimensió de la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Inscrits en clubs de lectura}}{\text{Habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,7	Municipis participants: 159

III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa	
Explicació del indicador: 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).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent en gestió directa}}{\text{Desp. corrent en gestió directa} + \text{Desp. corrent en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 100%	Municipis participants: 159

Gestió indirecta	
Explicació del indicador: 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).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0%	Municipis participants: 159

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Visites per treballador i hora	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites presencials}}{\text{Personal (ETC)} \times \text{Hores de servei}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 6,4	Municipis participants: 159

Treballadors a temps complet per 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Personal(ETC)a temps complet}}{\text{Habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,5	Municipis participants: 159

% d'hores acumulades per treballadors no de plantilla s/total d'hores	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de treballadors no de plantilla}}{\text{Hores acumulades de treballadors de plantilla, no de plantilla i voluntariat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,8 %	Municipis participants: 159

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors

% d'hores de baixa sobre hores de conveni	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa}}{\text{Hores de conveni}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 5,0%	Municipis participants: 159

Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 festivitat, 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 respecte per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 23.240,33 €	Municipis participants: 114

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quin és l'esforç en formació per treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació}}{\text{Personal (ETC)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 12,4	Municipis participants: 159

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

% de dones respecte el total de treballadors/res	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Personal (ETC) (només dones)}}{\text{Personal (ETC)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Personal (ETC) (només dones)</i>: 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 ➤ <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 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 76,9%	Municipis participants: 159

% de dones comandament sobre el total de comandaments	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Personal de comandament (només dones)}}{\text{Personal de comandament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Personal de comandament (només dones)</i>: 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. ➤ <i>Personal de comandament</i>: 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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 83,8%	Municipis participants: 159

IV. Dimensió econòmica

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 23,20€	Municipis participants: 159

Despesa corrent municipal per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa municipal en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 13,86€	Municipis participants: 159

% de la despesa corrent municipal corresponent a la biblioteca sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca}}{\text{Pressupost corrent municipal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,09%	Municipis participants: 147

Despesa en fons documental per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació entre la despesa en fons documental i el total dels habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,69€	Municipis participants: 159

Despesa en fons documental per m²	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en fons documental per m ² .	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Superfície (en m}^2\text{)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <i>Superfície (en m²)</i>: És l'espai útil de la biblioteca, expressat en metres quadrats. <i>Font</i>: Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 32,44€	Municipis participants: 159

% de la despesa en fons documental finançada per l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa municipal en fons documental}}{\text{Despesa en fons documental (any X)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 13,44%	Municipis participants: 159

Finançar el servei adequadament

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,06%	Municipis participants: 158

% d'autofinançament per part de la Diputació de Barcelona	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació corrent de la Diputació}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 37,00%	Municipis participants: 159

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.)	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses d'altres institucions}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,26%	Municipis participants: 159

% d'autofinançament per part de l'ajuntament	
<p>Explicació de l'indicador: 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>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal corresponent a biblioteca}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 59,66%	Municipis participants: 159

Valor de les aportacions per patrocini per 1.000€ de despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura de la capacitat de la biblioteca per captar recursos o ingressos atípics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions per patrocini}}{\text{Despesa corrent}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,23€	Municipis participants: 159

Gestionar els recursos adequadament

% de la despesa destinada a personal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en personal sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 57,34%	Municipis participants: 159

% de la despesa destinat a fons documental	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa en fons documental sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en fons documental (any X)}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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 acréixer els fons de la biblioteca. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 7,30%	Municipis participants: 159

% de la despesa per a activitats de dinamització cultural	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a activitats de dinamització cultural sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,13%	Municipis participants: 159

% de la despesa destinada a manteniment	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual de la despesa destinada a manteniment sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en manteniment}}{\text{Despesa corrent}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 32,23%	Municipis participants: 159

% de la despesa de personal finançada per l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent municipal en personal}}{\text{Despesa en personal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 62,59%	Municipis participants: 159

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent per visita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una mesura relativa del cost operatiu unitari per cada visita que reben les biblioteques del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent}}{\text{Visites presencials}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 7,64€	Municipis participants: 159

Despesa en activitats de dinamització cultural per assistent	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en activitats de dinamització cultural}}{\text{Assistents a activitats de dinamització cultural}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 7,36€	Municipis participants: 159

Despesa en fons documental per préstec de fons ingressat (any anterior)	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa en fons documental ingressat l'any X-1}}{\text{Fons documental ingressat l'any X-1 prestat l'any X}}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 28,54€	Municipis participants: 157

V. Entorn

Habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: $Habitants$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 35.624,57	Municipis participants: 159

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Habitants}{Superfície\ del\ municipi}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <i>Superfície del municipi (en km²)</i>: És l'extensió del terme municipal (en kilòmetres quadrats). <i>Font</i>: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1.771	Municipis participants: 159

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Renda\ municipal}{Habitants}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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). ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 21.842,87 €	Municipis participants: 159

Taxa d'atur	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació percentual entre la població desocupada i la població activa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Població\ desocupada}{Població\ activa} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <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. ➤ <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. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 9,7%	Municipis participants: 149

Nombre de biblioteques (per municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de biblioteques d'un municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de biblioteques</i>	
Variables emprades: ➤ <i>Biblioteques:</i> És el nombre de biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,5	Municipis participants: 159

Habitants per biblioteca	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Habitants}}{\text{Biblioteques}}$	
Variables emprades: ➤ <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 ➤ <i>Biblioteques:</i> És el nombre de biblioteques del municipi. <i>Font:</i> Biblioteques.	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 24.103	Municipis participants: 159

% de fons documental en lliure accés de préstec	
Explicació de l'indicador: 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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental en lliure accés de préstec}}{\text{Fons documental}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ <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. ➤ <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.	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 87,2%	Municipis participants: 159



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Cultura

Gerència de Serveis de Biblioteques

Edifici Bogatell
Zamora, 73, 5a planta
08018 Barcelona
Tel. 934 022 241
gs.biblioteques@diba.cat
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
diba.cat/web/cci