

**MEMÒRIA I AVALUACIÓ DEL
PLA ESTRATÈGIC 2018-2020
BIBLIOTECA LLUÏSA DURAN
LA BISBAL D'EMPORDÀ**

SUMARI

1. Presentació	3
1.1. Missió, visió i objectius	4
2. Dades del servei.....	5
2.1. Visites.....	5
2.2. Préstec i consulta.....	6
2.3. Servei d'informació i orientació	7
2.4. Servei d'accés a les TIC	8
2.5. Activitats	8
3. Memòria i avaluació del pla estratègic 2018-2020	10
3.1. Eix A – Espais.....	10
3.2. Eix B - Recursos.....	11
3.3. Eix C - Serveis	17
4. Conclusions.....	24

1. PRESENTACIÓ

Amb la finalització de l'any 2020 arriba la fi del Pla Estratègic 2018-2020 de la Biblioteca Pública Lluïsa Duran elaborat amb la finalitat de ser una eina al servei de l'organització que proporcionés unes línies generals que contribuïssin a l'assoliment dels objectius de l'equipament.

L'objectiu d'aquesta memòria és donar raó de les tasques que s'han dut a terme durant els anys 2018, 2019 i 2020 a la Biblioteca Lluïsa Duran de la Bisbal d'Empordà i avaluar l'acompliment del Pla Estratègic 2018-2020.

Els objectius estratègics que es van establir són:

- Modernitzar la imatge de la Biblioteca.
- Obrir la biblioteca a entitats, centres educatius i altres organitzacions del municipi.
- Incrementar el nombre d'usuaris reals¹.

El document de la memòria i l'avaluació està organitzada en dues parts ben diferenciades. La primera està formada per les dades estadístiques i la segona per l'avaluació del Pla Estratègic.

Cal tenir present quan es llegeixen les dades que durant el mes de març de 2020 es va declarar la pandèmia de la COVID-19 i que aquesta va alterar dràsticament el funcionament de les biblioteques. El 14 de març de 2020 es va decretar el tancament de totes les biblioteques públiques. El 2 de juny es va reobrir l'equipament per fer, exclusivament, servei de préstec amb cita prèvia i sense accés a la biblioteca. L'horari d'obertura era reduït: dilluns, dimecres i divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 15.30 a 19.30 h.

A partir de l'1 de juliol de 2020 ja es va permetre l'accés a la biblioteca i la realització d'activitats. Es va adoptar l'horari complet d'estiu: dilluns, dimecres i divendres de 9 a 14h i dimarts i dijous de 16.30 a 20 h. Des del 23 de novembre de 2020 no s'han pogut realitzar activitats presencials a la biblioteca. El grup de lectura de ficció s'ha dut a terme virtualment i la resta d'activitats s'han traslladat al Teatre Mundial que sí que en pot acollir.

¹ S'entén com a usuaris reals totes aquelles persones que utilitzen algun dels serveis de la biblioteca (préstec, estudi, ofimàtica, consulta a sala i assistència a activitats i formacions) presencials i/o virtuals.

1.1. MISSIÓ, VISIÓ I OBJECTIUS

La **missió** de la Biblioteca és facilitar les eines que ajudin a satisfer la necessitat d'informació, educació, formació i lleure de tots els ciutadans de la Bisbal d'Empordà. També constitueix un espai de relació, sociabilitat, que garanteix l'accés democràtic a la informació, al coneixement i a la cultura i és un centre de creació i foment de l'hàbit de la lectura.

Pel que fa a la **visió**, la Biblioteca pretén esdevenir:

- el centre d'informació local i general, coneixement i formació de referència del territori,
- un espai de relació i sociabilitat i un model d'inclusió i cohesió social, i
- el referent cultural més proper al ciutadà convertint-se en un agent actiu de la cultura de la ciutat.

Existeixen una sèrie de **valors** o principis bàsics que han de regir totes les accions que es duen a terme a la Biblioteca. Aquests són:

- Qualitat. La Biblioteca ha d'entendre que l'excel·lència és una de les fites principals. La qualitat s'ha de fer evident en el tracte a l'usuari, en la prestació de serveis, en l'estat dels documents, en l'organització i els procediments.
- Compromís. S'ha de comprometre amb la satisfacció dels usuaris donant la qualitat màxima de servei amb els recursos que es disposa.
- Millora contínua. Els canvis interns i externs que van sorgint s'han d'acceptar i han de ser adaptats. És necessari evolucionar a mesura que la societat es transforma per ser proactius a les noves necessitats.
- Calidesa i professionalitat. S'ha d'atendre la gent de forma atenta, amable i amb els coneixements tècnics adequats i s'han de desenvolupar les competències personals i professionals del personal per possibilitar-ho.
- Cooperació. S'ha de treballar en cooperació amb la resta de biblioteques de la comarca i s'ha de col·laborar amb els agents del territori.
- Igualtat. S'han d'oferir tots els serveis a tothom, sense distinció.

2. DADES DEL SERVEI

A continuació es detallen les dades referents a les visites, el préstec, el fons, servei d'informació i orientació, serveis d'accés a les TIC i les activitats. Aquestes es consideren essencials per visualitzar l'evolució del servei durant els darrers anys.

2.1. VISITES

En la lectura de les visites presencials cal tenir present que hi ha hagut un canvi en la recopilació de les dades. En un inici el recompte es feia a través de les signatures de la gent quan accedia a l'equipament. A partir de mitjans de setembre de 2018 es realitza a través del comptador que incorporen les antenes antifurts instal·lades a la porta d'entrada.

La tendència del nombre de visites presencials era d'augmentar però amb l'inici de la pandèmia aquesta es va veure afectada dràsticament.

	2017	2018	2019	2020
Dies d'obertura al públic				
Dies d'obertura al públic	266	280	277	219
Visites a la Biblioteca				
Gener	1.492	1.982	3.006	3.744
Febrer	1.482	1.796	3.444	4.453
Març	1.736	1.557	4.297	2.956
Abril	1.155	1.247	4.589	Tancament COVID
Maig	1.526	1.054	4.247	Tancament COVID
Juny	1.016	664	2.499	753
Juliol	1.179	451	2.113	1.339
Agost	Tancat	437	2.272	1.906
Setembre	1.417	1.010	3.954	1.902
Octubre	1.381	1.234	3.891	1.949
Novembre	862	2.537	5.219	1.707
Desembre	1.486	1.842	2.742	1.234
Visites presencials (total)				
Visites presencials (total)	14.732	15.811	42.273	21.943
Visites presencials dia (mitjana)	55	56	153	100
Visites en línia (total)				
Visites en línia (total)	878	8.983	8.082	6.657
Visites a la web de la biblioteca	No es tenen dades	3.845	2.698	No es tenen dades
Visites a altres recursos digitals	No es tenen dades	5.138	5.384	6.147

2.2. PRÉSTEC I CONSULTA

La col·lecció de la Biblioteca està formada per tot tipus de documents: llibres, publicacions periòdiques, documents audiovisuals, documents sonors, en suport informàtic... El fons és general, de totes les temàtiques possibles, i tots els grups d'edats (infants, joves, adults, gent gran...) poden trobar material adequat a les seves necessitats.

Els usuaris poden fer préstec d'aquests documents i emportar-se'ls a casa per la seva lectura o visualització. El volum de material documental en préstec per persona són 15 llibres, 5 revistes, 5 DVD's i 5 CD's durant 30 dies.

Pel que fa el fons cal tenir present que a finals de 2017, coincidint amb el trasllat a l'edifici de l'antic escorxador, es va realitzar una esporga de més de 5.000 documents; dues durant el 2018; i una el 2019. Esporgar és imprescindible per garantir l'eficàcia i la vigència de la col·lecció.

	2017	2018	2019	2020
Fons de documents				
Total fons documental	13.407	14.820	16.447	18.036
Documents en préstec	13.275	14.558	16.031	17.621
Documents exclosos	132	262	416	415
Fons per habitant	1,24	1,36	1,50	1,64
Llibres	11.998	13.321	14.919	16.496
Sonors	635	711	767	781
Audiovisuals	728	739	710	710
Publicacions periòdiques (títols)	61	61	66	66
Carnets usuaris/es				
Carnets totals	2.338	2.803	3.196	3.346
Carnets persones	2.335	2.797	3.188	3.339
Carnets entitats	3	6	8	7
Usuaris actius de préstec				
Usuaris actius de préstec	854	1.291	1.414	1.058
Usuaris actius de préstec per habitant	0,08	0,12	0,13	0,10
Documents prestats				
Documents prestats total	9.387	12.911	16.727	11.034
Llibres prestats	8.568	11.683	14.577	9.904
Revistes prestades	583	717	1.022	622
Audiovisuals prestats	157	345	763	360
Sonors prestats	68	101	307	130
Préstec Interbibliotecari				
Documents servits	461	483	909	725
Documents rebuts	546	941	1.240	787

El total del fons documental i, per tant l'indicador de fons per habitant, ha augmentat clarament en els darrers 3 anys (1,64 documents/habitant, 2020). No obstant això, encara queda molt lluny arribar als 2,5 documents/habitant que es recomanen en el document de *Els nous estàndards de biblioteca pública de Catalunya*.²

L'alta de carnets, el nombre d'usuaris actius de préstec i el de documents prestats tenia una tendència ascendent que va quedar estroncada amb l'arribada de la pandèmia.

L'augment de documents rebuts per préstec interbibliotecari ha estat considerable però es vol destacar l'increment del nombre de documents servits. D'aquesta dada se n'extreu la conclusió que el fons de la Biblioteca Lluïsa Duran respon a les necessitats de no només els seus usuaris per zona geogràfica sinó també dels usuaris de la resta de Catalunya, mostrant així qualitat i actualització.

2.3. SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

L'equip humà de la biblioteca orienta i assessora als ciutadans sobre els serveis que ofereix l'equipament. Aquestes tasques es concreten en el següent:

- Assessorar en consultes de documents o informació mitjançant el catàleg, presencialment i en línia.
- Fer préstec de documents.
- Respondre sol·licituds i demandes de compra de documents, presencialment i en línia.
- Respondre les necessitats dels ciutadans i entitats sobre documents i informació, presencialment i en línia.
- Realitzar i coordinar activitats de difusió lectora i cultural.
- Assessorar en l'ús de les noves tecnologies i en l'ús de la xarxa wifi dins l'equipament.
- Informar i actualitzar la web i les xarxes socials de la biblioteca (Facebook, Twitter i Instagram).

² https://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/estandards_cat.pdf

Tot i que no es tenen dades sobre la quantitat de consultes realitzades telemàticament sí que se n'ha detectat un augment al llarg dels tres anys. Cal destacar que la necessitat de realitzar la petició dels llibres prèviament, a causa de les restriccions per la pandèmia del COVID-19 a partir del juny de 2020, va incrementar considerablement el nombre de consultes.

2.4. SERVEI D'ACCÉS A LES TIC

El servei d'ofimàtica és d'accés lliure i gratuït per a tothom. Els menors de catorze anys necessiten l'autorització del pare, mare o tutor legal per fer-ne ús. L'accés al wifi és lliure i no hi ha restriccions de temps.

L'objectiu del servei és garantir la possibilitat d'accés a les tecnologies de la informació i comunicació a tota la població per així minimitzar l'esclletxa digital entre la població.

La tendència del nombre d'usuaris actius i de sessions realitzades al cap de l'any era d'augmentar però amb l'inici de la pandèmia aquesta es va veure afectada dràsticament.

	2017	2018	2019	2020
Usuaris d'Internet i ofimàtica total				
Actius	265	400	487	283
Sessions	3.093	3.850	5.226	1.596
Usuaris d'Internet (...) : infants				
Actius	17	114	154	104
Sessions	36	1.556	2.634	646
Usuaris d'Internet (...) : adults				
Actius	248	286	333	179
Sessions	3.057	2.016	2.592	950

2.5. ACTIVITATS

Les activitats de la biblioteca han estat enfocades a fomentar la lectura, difondre el coneixement del llegat cultural i apropar i promoure l'ús del seu fons.

Durant aquests tres anys hi ha hagut un clar augment del nombre d'activitats programades, de les seves tipologies i del públic destinatari (nadons, infants, famílies, joves, adults i centres educatius). Cal destacar la incorporació de les Càpsules TIC i el cicle dedicat a la música organitzats i finançats a través del Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona.

Amb l'arribada del COVID-19 el març del 2020, la tendència positiva es va veure estroncada perquè el 14 de març de 2020 es va decretar el tancament de totes les biblioteques públiques i no va ser fins l'1 de juliol de 2020 que es va autoritzar la realització d'activitats presencials. El 23 de novembre de 2020 es van tornar a prohibir les activitats culturals presencials a les biblioteques. El grup de lectura de ficció es va dur a terme virtualment i la resta d'activitats es van traslladar al Teatre Mundial que sí en podia acollir.

Activitats	2017		2018		2019		2020	
	Sessions	Assistents	Sessions	Assistents	Sessions	Assistents	Sessions	Assistents
Altres activitats	-	-	25	653	19	436	5	212
Col·loqui	-	-	1	22	1	44	-	-
Concurs, premis	-	-	1	42	1	85	1	109
Xerrada	1	11	10	183	4	87	6	225
Curs de formació	-	-	5	34	7	54	4	35
Exposicions	-	-	4	-	3	-	-	-
Grup de lectura	7	30	14	142	20	263	21	217
Hora del conte	8	538	10	596	15	521	7	205
Presentació de llibre	8	278	3	82	12	629	8	121
Recital	-	-	2	78	3	112	-	-
Taller	-	-	1	30	4	127	1	5
Visita	-	-	20	460	10	145	-	-
Visita escolar	2	52	6	144	8	176	7	126
TOTALS	27	925	102	2.466	107	2.699	66	1.146

3. MEMÒRIA I AVALUACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC 2018-2020

El Pla Estratègic 2018-2020 es va estructurar en tres nivells. A un primer nivell es trobaven els tres eixos principals (espais, recursos i serveis). A un segon nivell, es van definir els projectes que corresponien a cada eix. I finalment, a un tercer nivell es van precisar les accions concretes per portar a terme el Pla.

3.1. EIX A – ESPAIS

Els canvis en les formes de producció i consum dels serveis de la biblioteca pública, així com l'ampliació i diversificació dels productes que ofereix, estan generant canvis en els seus edificis. Tenint això present i veient la situació de l'equipament es va veure necessari iniciar dos projectes

PROJECTE A.1 Aconseguir una imatge més atractiva i visible de la distribució del fons de la Biblioteca

Acció A.1.1 Uniformitzar la senyalització	100 %
Acció A.1.2 Incloure CDU ³ en la retolació del fons	100 %
Acció A.1.3 Calendari de revisió ordenació docs	25 %
Acció A.1.4 Identificar els títols de les revistes	100 %

La majoria d'accions d'aquest projecte s'han aconseguit. S'ha uniformitzat la senyalització millorant la identificació dels elements, tot donant una imatge de professionalitat i pulcritud.

S'ha inclòs la CDU en la retolació del fons per permetre la utilització autònoma de la cerca documental. Es proposa la creació de cartells amb la correspondència de matèries i codis de la CDU, tant per l'espai infantil com pel d'adults, per augmentar l'autonomia dels usuaris.

³ Classificació Decimal Universal. Sistema de classificació bibliogràfica que comprèn totes les disciplines del coneixement humà i la seva producció.

Pel que fa a establir un calendari de revisió de l'ordenació dels documents, tot i que s'han realitzat diverses revisions no s'ha creat un document que n'estableixi la periodicitat i a quina part del fons correspon. Durant al 2021 s'haurà de generar el calendari.

Tot i que les revistes s'han identificat amb un cartell amb el seu títol no s'ha fet a través de la seva imatge. En el moment de realitzar l'acció és va desestimar.

PROJECTE A.2 Crear un espai infantil agradable, confortable i estimulant per a infants i famílies
--

Acció A.2.1 Canviar la decoració de l'espai infantil	75 %	
--	------	--

Acció A.2.2 Millorar els llocs de l'espai infantil	75 %	
--	------	--

La decoració de l'espai infantil que s'ha realitzat aquests darrers tres anys ha anat en concordança amb la creació d'aparadors culturals per difondre el fons documental. Pel que fa a la participació dels infants en la decoració, només s'ha realitzat de manera no estructurada una vegada per Nadal. Durant el 2021 es podria plantejar que la decoració anés més enllà de l'aparador i que els infants hi participessin.

El juny del 2018 es van canviar les taules i cadires de l'espai infantil (velles i en mal estat) per dues taules i 8 cadires (de dues alçades diferents) millorant així els punts de lectura formal. A fi de crear llocs de lectura informal es van adquirir dos tatamis.

També es va comprar una taula pels ordinadors, dues cadires, un buc per ubicar els audiovisuals i dues prestatgeries que van ajudar a millorar l'espai.

El febrer del 2020 es va incorporar un altre buc per ubicar contes.

3.2. EIX B - RECURSOS

Els recursos principals que permeten el funcionament de tota biblioteca són la col·lecció, els recursos humans i els econòmics. Tenint això present i veient la situació de l'equipament es va veure necessari iniciar tres projectes.

El primer projecte recau en la **col·lecció**, que ha de ser actualitzada i dinàmica i permetre que la ciutadania tingui accés a aquells materials que han d'ajudar-la en la seva formació, informació i enriquiment; i en potenciar-ne el seu coneixement.

PROJECTE B.A.1 Aconseguir una col·lecció equilibrada, actualitzada i de qualitat que doni resposta a les necessitats de tots els usuaris

Acció B.A.1.1 Elaborar una política d'adquisicions	50 %	
Acció B.A.1.2 Esporgar el fons cada dos anys	75 %	

L'estudi realitzat pel Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona durant el 2017 es va utilitzar de document base per realitzar les futures adquisicions. En aquest s'indicava quants documents hi havia per temàtica, quin percentatge representaven i quants se n'haurien d'adquirir per complir els estàndards. Paral·lelament per a l'adquisició de documents s'ha utilitzat el projecte anual d'activitat d'intervencions estratègiques de la subvenció per a fons bibliogràfics provinent de l'Oficina de Suport a la Iniciativa Cultural del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

Tot i tenir-se ben presents durant les diferents compres no s'ha plasmat en un document la política d'adquisicions. Tenir un document de referència per a les adquisicions és essencial i es recomana elaborar-ne un a curt termini.

Per garantir l'eficàcia i la vigència de la col·lecció durant aquest tres anys s'han realitzat diverses esporgues: dues durant el 2018 i una el 2019.

PROJECTE B.A.2 Dinamitzar i difondre la col·lecció per tal d'aconseguir l'ús òptim del total de la col·lecció.

Acció B.A.2.1 Crear aparadors culturals	100 %	
Acció B.A.2.2 Elaborar una guia temàtica al trimestre	50 %	
Acció B.A.2.3 Elaborar mensualment una guia de novetats	100 %	

Amb els aparadors culturals es pretén captar l'atenció als usuaris i mostrar-los el fons de forma atractiva per tal que l'utilitzin. Tot i que en el Pla s'indicava que s'iniciaria l'acció el primer trimestre de 2019, el primer es va realitzar el març de 2018. Des dels

iniciis es va crear un calendari per poder planificar els recursos necessaris per la seva realització. En total s'han creat 42 aparadors:

- 2018: 7 dirigits a adults i 4 a infants.
- 2019: 8 dirigits a adults i 9 a infants.
- 2020: 8 dirigits a adults i 6 a infants.

Seguint amb la voluntat de dinamitzar el fons es va planificar fer una guia temàtica cada trimestre a partir del quart trimestre del 2019. En total se n'han realitzat 5: 2 el 2019 i 3 el 2020. La seva programació no ha estat plasmada en cap document. Es recomana elaborar-ne un.

Finalment s'ha elaborat mensualment una guia de novetats des del març de 2018. Fins el març de 2020 s'havien realitzat en paper però es va canviar a digital degut a l'aparició de la pandèmia. En total s'han elaborat 31 guies, només el mes de maig de 2020 no es va crear perquè la biblioteca estava tancada i el personal feia teletreball i feina de xarxes socials.

Les xarxes socials han esdevingut una molt bona eina per dinamitzar i difondre la col·lecció i han estat presents en les accions esmentades anteriorment: penjant fotografies dels aparadors, fent difusió de les guies temàtiques i de novetats, recomanant documents de les guies...

PROJECTE B.A.3 Posar en valor la col·lecció local	
Acció B.A.3.1 Ubicació adequada per la col·lecció local	100 %
Acció B.A.3.2 Crear un blog per fer difusió del fons local	0 %

La col·lecció local és on s'agrupa la memòria del municipi i sovint aporta documents únics o de difícil accés. A mitjans 2018 es van traslladar els documents en una de les prestatgeries principals de la sala d'assaig i es van crear unes concrecions per la seva classificació.

La creació d'un bloc per fer difusió del fons local és una eina ideal. Segons el Pla l'acció s'havia d'iniciar el segon trimestre del 2020 però no ha sigut així. S'haurà de plantejar la necessitat i la viabilitat d'aquesta acció.

Amb la voluntat de posar en valor la col·lecció s'han fet diferents accions que complementen les anteriors:

- Aparadors culturals: Llegir l'Empordanet (2018), Fotografia (2019) i Novel·la Km0 (2020).
- Projecte Llegir l'Empordanet (2018, 2019 i 2020). Projecte conjunt de les Biblioteques del Baix Empordà per difondre el fons local.

El **personal** és un recurs de vital importància en el funcionament d'una biblioteca. I representen un factor amb un valor cabdal en la gestió del servei.

PROJECTE B.B.1 Promoure la formació permanent	
Acció B.B.1.1 Suggestir l'assistència mínima a un curs anual	100 %

La formació permanent és indispensable per la millora contínua i desenvolupar les competències personals i professionals necessàries per adaptar-se als canvis que afecten la professió. Els cursos i tallers realitzats aquests tres anys són:

- 2018:
 - Formació Pressreader per a biblioteques. Gemma Pujol.
 - L'àlbum il·lustrat. Anna Clermont.
 - II Trobada professional de les biblioteques públiques i la biblioteca universitària de l'àmbit gironí : els fons patrimonials i arxivístics. Anna Clermont.
- 2019:
 - Curs de catalogació i format RDA: el nou estàndard. Anna Clermont.
 - Taller formatiu : atenció a les persones amb discapacitat a les biblioteques. Anna Clermont.

- Biblioteques escolars. Anna Clermont.
- Jornada de Biblioteca Pública i Cohesió Social. Anna Clermont.
- Selecció, recomanació i promoció de literatura i assaig en l'atenció del servei de biblioteca pública. Gemma Garriga.
- Prescripció científica a la biblioteca pública. Anna Clermont.
- 2020:
 - Coronavirus. Anna Clermont, Gemma Garriga.
 - Biblioteca i arquitectura: anàlisi, diagnosi, nous usos i pla d'actuació. Anna Clermont.
 - Automotivació i lideratge en temps de crisi. Anna Clermont.
 - Curs virtual de recomanacions pràctiques en el teletreball per a les administracions locals. Anna Clermont i Gemma Garriga.
 - Biblioteques inclusives: els fons adaptats i la lectura fàcil a les biblioteques públiques. Anna Clermont.
 - Club de lectura d'àlbums amb els més petites (3-6 anys). Anna Clermont

PROJECTE B.B.2 Millorar i adaptar el model organitzatiu	
Acció B.B.2.1 Definir tasques i tipus de treball del personal	100 %
Acció B.B.2.2 Ampliar les hores de treball intern	100 %

Amb la incorporació d'una bibliotecària a la plantilla es fa necessària la redistribució de les tasques. A mitjans abril de 2018, es va elaborar un document amb les tasques que ha de realitzar cada integrant de l'equip. El desembre de 2020, s'ha tornat a revisar i s'ha modificat lleugerament.

Per altra banda, l'atenció al públic és una de les feines més visibles del món bibliotecari però per oferir un servei de qualitat i augmentar el nombre d'activitats i serveis és necessari gaudir d'hores de treball intern. L'horari del personal de la biblioteca de la Bisbal coincidia pràcticament amb l'horari d'obertura al públic, la qual cosa dificultava

realitzar algunes tasques. Aprofitant la fi del curs escolar, el juny del 2018 es va iniciar l'horari d'estiu que en comptes d'ampliar les hores de treball intern les va reduir (de 7 h 30 min a 5 h 30 min) però amb el retorn i la modificació de l'horari habitual o d'hivern es van ampliar a 8 hores.

	HORARI D'OBERTURA AL PÚBLIC	HORARI DEL PERSONAL	HORES DE TREBALL INTERN
... – 22/06/2018	De dilluns a divendres d'11 a 13 h i de 16.30 a 20.30 h	De dilluns a divendres d'10 a 13 h i de 16 a 20.30 h	7h 30 min
Horari d'estiu (de Sant Joan fins a la Diada, aproximadament)	Dilluns, dimecres i divendres de 9 a 14 h. Dimarts i dijous de 9 a 14 h i de 16.30 a 20 h	Dilluns i dimecres de 8 a 14.15 h Dimarts i dijous de 8 a 14 i de 16.30 a 20h Divendres de 8 a 14 h	5h 30 min
Horari d'hivern (de la Diada fins a Sant Joan, aproximadament)	Matins: de dimarts a dissabte de 10 a 13 h. Tardes: de dilluns a divendres de 16.30 a 20 h	Dilluns: de 15.30 a 20 h De dimarts a divendres de 9.45 a 13.45 i de 15.45 a 20 h Dissabte de 9 a 13 h	8h

Amb la voluntat de millorar l'organització s'han previst reunions setmanals i s'ha elaborat documentació per a unificar com es realitzen les diferents tasques.

La gestió bibliotecària ha de procurar aconseguir la màxima rendibilitat econòmica i social dels **recursos econòmics**. Per això la biblioteca ha participat activament en l'elaboració dels pressupostos i en el control i seguiment de la seva execució.

També s'han buscat maneres de millorar els nivells de finançament procedent de les diferents administracions.

- Subvenció anual de l'Oficina de Suport a la Iniciativa Cultural de la Generalitat de Catalunya per a l'adquisició de llibres, revistes i diaris.
- Subvenció anual de l'Oficina de Suport a la Iniciativa Cultural de la Generalitat de Catalunya en espècies per a l'adquisició de novetats editorials en català o en occità.

- Subvenció anual per a l'adquisició de llibres i/o audiovisuals del Servei de biblioteques de la Diputació de Girona.
- Subvenció per a l'adquisició de llibres en fires del Servei de biblioteques de la Diputació de Girona i de la Generalitat de Catalunya: Fira del Conte de Medinyà (2018), Fira del Conte de Medinyà (2019), Girocòmic (2019) i LiberisLiber (2020).
- Subvenció per al finançament de la programació estable professional dels equipaments escènics i musicals multifuncionals de les comarques de Girona.
- Activitats ofertes pel Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona: Formació TIC, Projecte 78rpm i Bibliomakers.
- Activitats ofertes pel Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya: xerrades.
- Programa Lletres en Viu, del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- Activitats ofertes per altres organitzacions: Festival Castell de Peralada i Cicle Avui també és Sant Joan.

Per a futurs projectes es podria tenir en compte les subvencions amb fons europeus (Erasmus+, K1 i K2).

3.3. EIX C - SERVEIS

Els serveis que ofereixen les biblioteques públiques estan enfocats a satisfer les necessitats dels usuaris, reals i potencials. Aquests serveis poden ser presencials i/o virtuals. D'acord amb els valors de qualitat i millora contínua es van plantejar diferents projectes i accions.

PROJECTE C.1 Millorar i innovar els serveis per adaptar-los a les necessitats canviants de la població	
Acció C.1.1 Ampliar l'horari del servei de Wi-Fi.	100 %
Acció C.1.2 Impulsar la xarxa social Facebook a través d'una publicació estable.	100 %

Acció C.1.3 Crear un compte a la xarxa social Instagram.	100 %
Acció C.1.4 Estudiar obrir el mes d'agost	100 %
Acció C.1.5 Establir espais de participació del públic usuari en la millora del servei.	0 %
Acció C.1.6. Potenciar la participació del públic a través de la pàgina web.	75 %
Acció C.1.7. Promocionar el servei eBiblio.	100 %

Amb el trasllat a l'edifici de l'Escorxador es va instal·lar una xarxa Wi-Fi que està accessible les 24 hores del dia 365 dies a l'any amb la introducció de la contrasenya.

Pel que fa a la xarxa social Facebook hi ha hagut un augment en el nombre de seguidors i s'ha establert una publicació estable de 6 publicacions setmanals com a mínim.

- Febrer 2018: 208 seguidors (no es tenen dades del gener de 2018)
- Gener 2019: 374 seguidors.
- Gener 2020: 461 seguidors.
- Desembre 2020: 579 seguidors

El dia 1 de desembre de 2020, amb motiu del 3r aniversari del trasllat a l'edifici de l'Escorxador, es va iniciar la compte a la xarxa social d'Instagram. El dia 6 de febrer de 2021 es va arribar als 500 seguidors.

Amb la incorporació d'una persona més a l'equip de la biblioteca, el 2018 ja es va obrir l'equipament durant el mes d'agost ampliant així els dies d'obertura del servei.

Una de les maneres més directes per saber quines són les necessitats dels usuaris és a través dels seus suggeriments i queixes. Durant el mes de maig de 2019 es va realitzar una enquesta de satisfacció coordinada a través del Servei de Biblioteques de la Diputació de Girona. La van respondre 52 persones i se'n destaca positivament el següent: l'atenció rebuda i el servei de préstec. Pel que fa a les millores es suggereix: l'ampliació de l'horari, millores en les instal·lacions ampliant espais per poder-los diferenciar per funcions i augmentar el nombre d'ordinadors.

El gener del 2021 que s'ha habilitat una bústia de suggeriments i queixes.

La pàgina web és una eina ideal per recollir els suggeriments i demandes dels usuaris, amb el canvi de pàgina web el gener del 2020 s'hi va dedicar un espai rellevant de més fàcil accés.

La promoció del servei eBiblio de préstec de documents electrònics s'ha basat principalment en la difusió a través de les xarxes socials del servei i de documents, l'elaboració de guies temàtiques i un curs en línia als alumnes de l'Oficina de Català de la Bisbal d'Empordà. Durant el tancament de la biblioteca per la pandèmia se'n va fer molta difusió. Les estadístiques mostren un clar augment en l'ús del servei.

	2017	2018	2019	2020
Altes d'usuaris	No es tenen dades	7	9	57
Usuaris amb activitat	No es tenen dades	11	17	62
Préstecs	74	105	215	1.109

PROJECTE C.2 Implantar el concepte 7/24 en tots aquells serveis on sigui possible

Acció C.2.1 Donar a conèixer el servei 7/24 per realitzar gestions de préstec via web [...]

25 %

Acció C.2.2 Oferir informació general sobre la biblioteca a la web omplint-la de contingut.

100 %

El catàleg en línia Argus s'utilitza per cercar els documents de les biblioteques i gestionar les renovacions de préstecs des de casa. El seu coneixement fa l'usuari més autònom. Segons el Pla Estratègic s'hauria d'haver realitzat una sessió anual de formació però no se n'ha dut a terme cap. No obstant això, de manera individual s'ha fet difusió del servei de renovació en línia i del catàleg.

A través de les xarxes socials s'ha donat a conèixer el servei de préstec de documents electrònics eBiblio. Amb l'inici de la pandèmia de la COVID-19, i el tancament de les biblioteques, se'n va intensificar la difusió.

Durant el 2018 es va omplir de contingut la web de la biblioteca i se'n va fer difusió a xarxes. Es va tenir cura d'actualitzar l'agenda i donar accés a les guies de novetats i temàtiques. A principis de 2020, es va canviar la web i es va fer una revisió del contingut.

PROJECTE C.3 Oferir serveis a les entitats, centres educatius i altres organitzacions per crear-hi un vincle	
Acció C.3.1 Promocionar el servei de préstec.	100 %
Acció C.3.2 Préstec de lots a centres educatius.	75 %
Acció C.3.3 Cessió d'espai.	50 %
Acció C.3.4 Programar visites dirigides a les escoles	100 %
Acció C.3.5 Programar visites dirigies a instituts.	25 %
Acció C.3.6. Programar visites a la biblioteca dins l'itinerari d'Acollida Lingüística.	50 %
Acció C.3.7. Informar dels serveis que ofereix la biblioteca.	50 %

El carnet de préstec a col·lectius ofereix una sèrie de beneficis diferents al personal (quantitat de documents i termini de préstec) que poden ser molt útils a aquest tipus d'usuari. Es va crear un imprès de sol·licitud específic. Es va fer difusió a través de correus electrònics als centres educatius per així promocionar el servei de préstec.

Els centres que disposen de carnet han gaudit del préstec de lots per donar suport a les activitats educatives i reforçar el seu projecte educatiu. No s'ha portat un control de quants lots s'han prestat, no obstant això s'ha detectat un augment en les peticions.

La biblioteca ha posat a disposició els seus espais a serveis educatius i associacions sense ànim de lucre i amb finalitats culturals. Se n'ha fet difusió a través de correus electrònics als centres educatius.

- 2018: 11 cessions d'espai.
- 2019: 12 cessions d'espai.
- 2020: 1 cessió d'espai.

Les visites escolars són una eina ideal per donar a conèixer la biblioteca i fomentar la lectura al públic infantil. Durant el curs 2018-2019 es van oferir visites als grups de 2n i 5è de primària. El curs 2019-2020 es va ampliar l'oferta als grups de secundària i es va modificar l'activitat de la visita a l'alumnat de 2n. La proposta d'activitat als grups de secundària no va tenir bona acollida i les úniques visites que es van fer a aquests grups van ser per conèixer un fons específic. Finalment en el curs 2020-2021 s'han incorporat les visites a 1r i 4t de primària.

	VISITES DE PRIMÀRIA	ASSISTENTS	VISITES DE SECUNDÀRIA	ASSISTENTS
2018 – 2019	10	241	1	9
2019 – 2020 ⁴	5	123	3	Cancel·lades
2020 – 2021 ⁵	4	73	0	0

Durant aquests tres anys s'han realitzat visites a nouvinguts per tal que coneguin les oportunitats que els ofereix l'equipament.

- 2018: 1 visita emmarcada sota el projecte Ciutat Viva (16 participants) i 2 visites a l'alumnat de l'Oficina de català de la Bisbal d'Empordà (30 assistents).
- 2019: 2 visites del Taller d'Acollida Lingüística i Cultural de Càritas (33 participants) i 3 visites a l'alumnat de l'Oficina de Català de la Bisbal d'Empordà (43 assistents).

⁴ Cal tenir present que a mitjans de març de 2020 com a conseqüència de la pandèmia de la COVID els alumnes d'escoles i instituts feien classes en línia i no es podien realitzar activitats a la biblioteca.

⁵ El curs 2020-2021 es va començar presencialment als centres educatius. Per a l'estadística només es tenen en compte les visites realitzades fins el 31 de desembre de 2020.

- 2020: 0 visites.

Les visites s'han realitzat sota demanda i no han estat programades des de la biblioteca. Seria recomanable regularitzar les visites amb aquests serveis i entitats.

La informació dels serveis que ofereix l'equipament a les entitats, centres educatius i altres organitzacions s'ha realitzat de manera electrònica i principalment a centres educatius.

PROJECTE C.4 Donar suport a l'estudi i a l'autoaprenentatge	
Acció C.4.1 Informar i orientar la ciutadania sobre l'oferta formativa de la ciutat.	100 %
Acció C.4.2 Disposar de material i recursos per a l'autoformació.	75 %
Acció C.4.3 Crear un centre d'interès d'aprenentatge d'idiomes.	100 %

Per tal de poder informar sobre cursos i altres activitats formatives es va habilitar un espai al taulell de l'entrada per acollir els fulletons i una cartellera pels cartells.

Les biblioteques són un excel·lent suport a l'educació i a la formació permanent. Durant el 2018 es va fer una compra de 30 llibres de lectura fàcil pensada per gent amb dificultats lectores i gent que està aprenent català i castellà. El 2020 s'ha creat el centre d'interès de llibres de preparació d'oposicions a diferents places de l'administració pública amb 58 exemplars. També s'han comprat 3 exemplars de cadascun dels llibres de preparació de l'Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

Continuant amb la voluntat de resoldre les necessitats de formació continuada i després d'haver adquirit fons, es va crear el centre d'interès d'aprenentatge d'idiomes.

- 2018: es van adquirir 8 documents.
- 2019: es van adquirir 38 documents.
- 2020: es van adquirir 39 documents.

PROJECTE C.5 Establir un protocol d'acollida dels nous usuaris

Acció C.5.1 Redactar un protocol de benvinguda dels nous usuaris.	100 %
Acció C.5.2 Elaborar un fulletó amb la informació essencial de la biblioteca.	100 %

Tot i que es va establir un protocol d'acollida dels nous usuaris aquest no s'ha explicat en un document fins a finals de 2020. Per altra banda sí que es va elaborar un fulletó amb la informació essencial de la biblioteca per a entregar als nous usuaris l'any 2018.

PROJECTE C.6 Difondre una imatge positiva, moderna i professional de la Biblioteca i els seus serveis

Acció C.6.1 Establir una imatge gràfica corporativa.	50 %
Acció C.6.2 Utilitzar de manera coherent i constant la imatge gràfica corporativa.	100 %

El 2018 es va crear un logotip i es va escollir un color i una tipografia corporativa que s'ha anat aplicant a tots els cartells i documents elaborats per la biblioteca. El desembre del mateix, amb el canvi de nom, se'n va crear un de nou que respectava el color corporatiu. Actualment s'està treballant en elaborar un document amb el programa d'identitat gràfica.

Es va crear un model de cartell per a les sessions d'hora del conte i les activitats familiars per tal que fossin fàcilment identificables. El color corporatiu (vermell) s'utilitza en els documents informatius.

4. CONCLUSIONS

Les dades estadístiques dels anys 2018 i 2019 mostren una clara tendència positiva respecte les del 2017. Cada any més gent ha visitat la biblioteca, s'han realitzat més préstecs, s'han comprat més documents i s'han realitzat més activitats. El balanç d'aquests dos anys és positiu però aquesta tendència queda estroncada el mes de març per l'aparició de la pandèmia de la COVID-19.

Pel que fa els objectius que es van plantejar en el Pla Estratègic 2018-2020 (modernitzar la imatge de la Biblioteca; obrir la biblioteca a entitats, centres educatius i altres organitzacions del municipi; i incrementar el nombre d'usuaris reals) també es pot afirmar que s'han complert, tot i que no s'han dut a terme totes les accions.

Pel proper pla estratègic, seguirem aprofundint en els següents objectius estratègics:

- Dinamitzar i difondre la col·lecció per tal d'aconseguir l'ús òptim del total de la col·lecció.
- Oferir serveis a les entitats, centres educatius i altres organitzacions per crear-hi vincles.

Perquè, si bé hem d'estar satisfets amb el que s'ha fet fins ara, sempre es pot anar millorant, reeixint i avançant en totes les dimensions dels objectius fins ara plantejats. No obstant, aquesta feina feta ha estat essencial per assentar les bases d'una biblioteca de qualitat al servei de les persones. Serà a partir d'aquestes bases que es donarà un pas més endavant en els pròxims plans estratègics amb la clara voluntat d'assolir més qualitat, així com de conèixer i satisfer les necessitats culturals i socials que es detectin, per tal que la Biblioteca Lluïsa Duran esdevingui un pol de referència a l'altura de la ciutadania tant del municipi com de la comarca. Tot plegat sempre actuant des dels principis de dedicació, vocació i rigor, però sobretot: il·lusió.