

**Carta de serveis**

---

**INDICADORS 2023**

**Biblioteca**

**Municipal**

**Sebastià Juan**

**Arbó**

**La Ràpita**



## 1. Assoliment dels Indicadors

<b>Codi</b>	<b>Indicador</b>	<b>Assoliment</b>
<b>IdA01</b>	Adquisició de documents sol·licitats	Assolit
<b>IdA02</b>	Guies de novetats elaborades	Assolit
<b>IdA03</b>	Atencions i renovacions ateses	Assolit
<b>IdA04</b>	Atencions de préstec Interbibliotecari	Assolit
<b>IdA05</b>	Activitats destinades a tots els públics.	Assolit
<b>IdA06</b>	Activitats destinades als centres educatius	Assolit
<b>IdA07</b>	Atencions i renovacions ateses	Assolit
<b>IdA08</b>	Assoliment de la redacció del Reglament de la Biblioteca	No Assolit



## 2. Resultat dels indicadors

<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA01</b>
<b>Indicador</b>	Adquisició de documents sol·licitats.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	El percentatge de compres de documents sol·licitats del total de peticions anuals.
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atenció de les sol·licituds de nous documents que es fan a la biblioteca.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de documents comprats del total de peticions anuals.
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$[[[\text{Nombre compres de documents fetes}] / [\text{Nombre de sol·licituds totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Documents comprats</b>	33	26	24	26	109
<b>Sol·licituds totals</b>	33	26	24	26	109
<b>Valor indicador</b>	10	10	10	10	<b>10</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA02</b>
<b>Indicador</b>	Nombre de guies elaborades anualment.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	El percentatge de l'edició de guies de novetats sobre el mínim compromès anualment
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'assoliment d'edició de guies de novetats
<b>Criteri d'acceptació</b>	7
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Anual
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 7
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de guies de novetats elaborades del total de guies compromeses
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$(((\text{Nombre de guies de novetats elaborades}) / (\text{Nombre de guies de novetats totals})) * 100) - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>													
<b>Més</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>Total</b>
<b>Nombre de Guies</b>		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	10
<b>Objectiu</b>		1		1		1	1		1	1		1	7
<b>Valor indicador</b>		10		10		10	10		10	10		10	<b>10</b>

<b>Observacions</b>
Hem elaborat tres guies més del previst ja que al més de març es va publicar una guia no prevista i durant l'estiu i la tardor es van publicar 2 guies enlloc d'1.



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA03</b>
<b>Indicador</b>	Atencions i renovacions ateses mensualment.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Percentatge d'atencions i sol·licituds de renovació de préstec ateses
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atenció de les sol·licituds de renovació de préstec ateses pels diferents mitjans.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de sol·licituds de prorroga
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{[\text{Núm. prorrogues ateses}]}{[\text{Núm. consultes totals}]} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Núm. prorrogues</b>	525	497	468	610	2.100
<b>Núm. atencions totals</b>	536	508	472	625	2.141
<b>Valor indicador</b>	9,79	9,78	9,91	9,76	<b>9,83</b>

<b>Observacions</b>
El número d'atencions i prorrogues son superiors a l'any anterior per una banda degut a l'increment exponencial del servei i, per l'altra, a un error en la recollida de dades de l'any passat.



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA04</b>
<b>Indicador</b>	Atencions de préstec Interbibliotecari satisfetes.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Percentatge d'atencions préstec Interbibliotecari satisfetes abans de 15 dies
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'atencions immediates del préstecs interbibliotecaris demanats.
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de préstecs Interbibliotecaris.
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$[[[\text{Núm. De PI atesos}] / [\text{Núm. PI totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Núm. PI atesos</b>	176	105	166	198	645
<b>Núm. PI totals</b>	181	110	172	208	671
<b>Valor indicador</b>	9,72	9,54	9,65	9,51	<b>9,61</b>



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA05</b>
<b>Indicador</b>	Nombre d'activitats per tots els públics
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Percentatge de l'assoliment de les activitats
<b>Finalitat</b> <b>Criteri d'acceptació</b>	Conèixer el grau d'assoliment del compromís de l'oferta d'activitats per al públic adult i infantil. 35
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Quantitat d'activitats realitzades durant l'any
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$(((\text{Nombre mínim d'activitats}) / [\text{Nombre d'activitats realitzades totals}]) * 100) - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre activitats</b>	28	28	14	24	95
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	35
<b>Valor indicador</b>	0	0	0	0	<b>10</b>

<b>Observacions</b>
Quasi bé hem fet el triple d'activitats del que ens havíem marcat com ha objectiu.



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA06</b>
<b>Indicador</b>	Nombre d'activitats destinats als centres educatius.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Percentatge de l'assoliment de les activitats.
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau d'assoliment del compromís de l'oferta d'activitats amb els centres educatius.
<b>Criteri d'acceptació</b>	25
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Trimestral
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 25
<b>Àmbit de mesura</b>	Quantitat d'activitats realitzades durant el curs escolar
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{[\text{Nombre mínim d'activitats}] / [\text{Nombre d'activitats realitzades totals}]}{100} \right] \cdot 100 - [\text{Criteri d'acceptació}]$
<b>Indicador</b>	Nombre d'activitats destinats als centres educatius.

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre activitats</b>	1	21	0	9	31
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	25
<b>Valor indicador</b>					<b>10</b>

<b>Observacions</b>
Hem realitzat 7 activitats més de l'objectiu previst.





<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA07</b>
<b>Indicador</b>	Peticions i suggeriments realitzats.
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Percentatge de peticions i suggeriments dels usuaris i usuàries respostes en un temps màxim de 7 dies.
<b>Finalitat</b>	Conèixer el grau de peticions i suggeriments
<b>Criteri d'acceptació</b>	90
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Mensual
<b>Objectiu</b>	Assolir un valor igual o superior a 0
<b>Àmbit de mesura</b>	Nombre de peticions i suggeriments
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	$\left[ \frac{[[[Nombre peticions i suggeriments ateses] / [Nombre de peticions i suggeriments totals]] * 100} - [Criteri d'acceptació] \right]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre consultes ateses</b>	1	1	2	1	5
<b>Nombre consultes totals</b>	1	1	2	1	5
<b>Valor indicador</b>	10	10	10	10	10



<b>Codi d'indicador</b>	<b>IdA08</b>
<b>Indicador</b>	Redacció del reglament de la biblioteca
<b>Responsable</b>	Direcció de la Biblioteca Municipal
<b>Què mesura</b>	Assoliment de la redacció del reglament
<b>Finalitat</b>	Saber si es redacta el reglament de la Biblioteca
<b>Criteri d'acceptació</b>	1
<b>Termini</b>	De gener a desembre
<b>Freqüència de mesura</b>	Anual
<b>Objectiu</b>	Assolir el valor igual a 1
<b>Àmbit de mesura</b>	Publicació del reglament
<b>Informació de dades</b>	Biblioteca Municipal Sebastià Juan Arbó
<b>Fórmula</b>	[publicació realitzada] / [Criteri d'acceptació]

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2023</b>	<b>Anual</b>
<b>Objectiu anual</b>	1
<b>Valor indicador</b>	0

<b>Observacions</b>
No hem assolit la redacció del reglament. Tot i això, s'ha elaborat un esborrany que ha estat a exposició pública i continua el procés per a consolidar la seva aprovació.