

# Carta de serveis

---

**INDICADORS 2024**

**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>	$[[[Nombre\ compres\ de\ documents\ fetes] / [Nombre\ de\ sol\cdot licituds\ totals]] * 100] - [Criteri\ d'acceptació]$

Mesures					
Any: 2024	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Documents comprats	20	22	24	26	94
Sol·licituds totals	20	22	24	26	94
<b>Valor indicador</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<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>	$[[[Nombre de guies de novetats elaborades] / [Nombre de guies de novetats totals]] * 100] - [Criteri d'acceptació]$

<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	2	1	1	1	1	1	1	2	1	13
<b>Objectiu</b>		1		1		1	1		1	1		1	7
<b>Valor indicador</b>		10		10		10	10		10	10		10	10

<b>Observacions</b>
Hem elaborat sis guies més del previst. Els mesos de març, maig, agost i novembre es va publicar guies no previstes 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: 2024</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>	582	522	539	547	2.190
<b>Núm. atencions totals</b>	594	531	545	553	2.223
<b>Valor indicador</b>	9,86	9,83	9,88	9,67	<b>9,85</b>

<b>Observacions</b>
El número d'atencions i prorrogues son unes dècimes superiors a l'any anterior per l'increment del servei.



<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: 2024</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>	225	150	155	199	729
<b>Núm. PI totals</b>	230	158	157	207	752
<b>Valor indicador</b>	9,78	9,49	9,87	9,61	<b>9,69</b>

<b>Observacions</b>
Respecte a l'any passat, 'ha incrementat el servei i hem millorat unes dècimes l'atenció.



<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: 2024</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>	24	24	15	32	95
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	35
<b>Valor indicador</b>	0	0	0	0	10

<b>Observacions</b>
Com l'any passat, gairebé 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> <b>Finalitat</b>	Percentatge de l'assoliment de les activitats. 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>	$\left[ \frac{[\text{Nombre mínim d'activitats}]}{[\text{Nombre d'activitats realitzades totals}]} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$
<b>Indicador</b>	Nombre d'activitats destinats als centres educatius.

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2024</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>	19	11	0	6	37
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	25
<b>Valor indicador</b>					<b>10</b>
<b>Observacions</b>					
Hem realitzat 12 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>	$\left[ \frac{[\text{Nombre peticions i suggeriments ateses}]}{[\text{Nombre de peticions i suggeriments totals}]} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2024</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	0	0	0	1
<b>Nombre consultes totals</b>	1	0	0	0	1
<b>Valor indicador</b>	10	10	10	10	10

<b>Observacions</b>
Aquest any només hem rebut i atès un suggeriment.

<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: 2024</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.