

BIBLIOTEQUES DE BARCELONA

MEMÒRIA 2020





Biblioteques de Barcelona

CONSELL GENERAL:

President:

Joan Subirats

Vicepresident:

Joan Carles García Cañizares

Vocals

Marta Cano
Maite Català
Marta Clari
Jordi Font
Mònica Gallardo
Khalid Ghali Bada
Daniel Granados
Jordi Martí
Iván Marzà
Ferran Mascarell
Mònica Mateos
Jordi Roca
Maria Truñó
Alfredo Vega

COMISSIÓ EXECUTIVA:

President:

Joan Subirats

Vicepresident:

Joan Carles García Cañizares

Vocals:

Marta Cano
Marta Clari
Ferran Mascarell
Mònica Mateos
Jordi Roca
Maria Truñó

Interventor Delegat: Rafael Gimeno

Secretària Delegada: Montserrat Oriol

Coordinació, redacció i muntatge: Mercè Muñoz
Recollida d'indicadors: Jordi Gual i Olga Cebollada
Fotografies: Jordi Casañas, Eva Guillamet; personal de les biblioteques

La Rambla, 88, 3r- 08002 Barcelona
www.barcelona.cat/biblioteques

EQUIP DIRECTIU

Serveis Centrals:

Ferran Burguillos (gerent)
Juanjo Arranz
Anna Bröll
Anna Estruch
Jordi Gual
Jorge Moreno
Anna Porta (fins al 31 d'octubre)

Biblioteques:

Districte de Ciutat Vella

- Biblioteca Barceloneta-La Fraternitat: M. Josep Fontova
- Biblioteca Francesca Bonnemaison: Raquel Muñoz
- Biblioteca Gòtic-Andreu Nin: Mercè Pérez
- Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: Helena Vilardell

Districte de L'Eixample

- Biblioteca Esquerra de l'Eixample-A.Centelles: Walter Llorach
- Biblioteca Fort Pienc: Mont Sureda
- Biblioteca Joan Miró: Núria Perarnau
- Biblioteca Sagrada Família: Mònica Medina
- Biblioteca Sant Antoni-Joan Oliver: Sònia Asensio
- Biblioteca Sofia Barat: Míriam Sáez

Districte de Sants - Montjuïc

- Biblioteca Francesc Candel: Àngels Migueles
- Biblioteca Poble-Sec Francesc Boix: Joan Delgado
- Biblioteca Vapor Vell: Julián Figueras

Districte de Les Corts

- Biblioteca Les Corts-Miquel Llongueras: Oriol Masclans
- Biblioteca Montserrat Abelló: Neus Montserrat

Districte de Sarrià-Sant Gervasi

- Biblioteca Clarà: Anna Saumell
- Biblioteca Collserola-Josep Miracle: Núria Flò
- Biblioteca Sant Gervasi-Joan Maragall: Angelina Cabré

Districte de Gràcia

- Biblioteca Jaume Fuster: Carme Galve
- Biblioteca Vallcarca i els Penitents-MA Cot: Victòria Sales / Alba Ferrer
- Biblioteca Vila de Gràcia: Juli Cervera

Districte d'Horta-Guinardó

- Biblioteca El Carmel-Juan Marsé: Virgínia Fusté
- Biblioteca Guinardó-Mercè Rodoreda: M. Isabel Minguillón
- Biblioteca Horta-Can Mariner: Mar Ríos
- Biblioteca Montbau-Albert Pérez Baró: Candi Rubín

Districte de Nou Barris

- Biblioteca Canyelles: Dolors Bravo
- Biblioteca Les Roquetes: David Nofuentes
- Biblioteca Nou Barris: Anna Cabré
- Biblioteca Vilapicina i la Torre Llobeta: Eulàlia Carnicer
- Biblioteca Zona Nord: Magnòlia Fuentes

Districte de Sant Andreu

- Biblioteca Bon Pastor: Virgínia Cierco
- Biblioteca Ignasi Iglésias-Can Fabra: Gemma Domingo
- Biblioteca La Sagrera-Marina Clotet: Laia Balaguer
- Biblioteca Trinitat Vella-José Barbero: Emma Armengod

Districte de Sant Martí

- Biblioteca Camp de l'Arpa-Caterina Albert: Àgueda Sánchez
- Biblioteca El Clot-Josep Benet: Marta Zamora
- Biblioteca Poblenou-Manuel Arranz: Lluís Martínez
- Biblioteca Ramon d'Alòs-Moner: Carme Marín
- Biblioteca Sant Martí de Provençals: Noemí Poncela
- Biblioteca Xavier Benguerel: Neus Castellano / Isabel Marcos

Secretaria Tècnica:

Mercè Muñoz

1. INTRODUCCIÓ

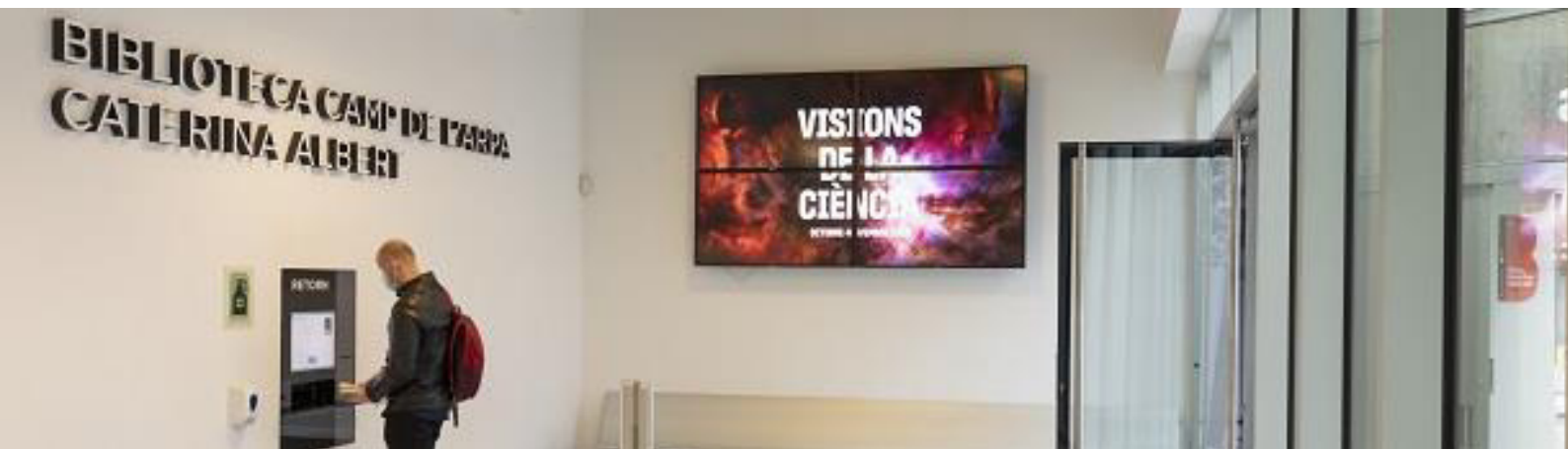
El 2020 ha estat un any estrany per a tots. Com és ben conegut un dels sectors que s'ha vist molt directament afectat per la COVID-19 ha estat el de la cultura, que no es va considerar un servei essencial i per tant va haver de tancar tota l'activitat presencial fins a l'estiu, i la reobertura va ser gradual i amb moltes restriccions.

La mirada sobre l'activitat de les Biblioteques de Barcelona durant el 2020, per tant, ha de ser forçosament diferent de la que fèiem a les memòries precedents: tant el tancament de l'activitat presencial durant dos mesos i mig com la reducció de serveis i horaris en els mesos posteriors ens porta a fer una aproximació que deixa la comparació amb anys anteriors o l'anàlisi de l'evolució del servei en un segon terme.

Sense deixar de banda els indicadors principals que ens permeten veure l'impacte que ha tingut la pandèmia sobre les biblioteques públiques de la ciutat, però, hem prioritzat posar en relleu els recursos que s'han posat en marxa per poder continuar donant servei, encara que fos d'una manera diferent, al màxim de ciutadans.

El confinament domiciliari degut a la COVID-19 ens va sorprendre a tots d'un dia per l'altre, i vam haver-nos d'adaptar a la nova situació buscant solucions imaginatives que permetessin mantenir el contacte amb els usuaris pels canals digitals, que eren els únics possibles en aquell moment, treballant cadascú des de casa, i fent un esforç especial perquè la població més vulnerable, no només des del punt de vista sanitari, sinó també social, econòmic i digital, pogués tenir accés al màxim de serveis disponibles.

Tenint en compte l'afectació que ha tingut l'aturada en el conjunt del sector cultural, hem de considerar que les biblioteques hem estat privilegiades perquè hem pogut continuar oferint servei al conjunt de la població, encara que fos de forma limitada, fent especial atenció als col·lectius i als territoris més vulnerables.



2. LA CRONOLOGIA DEL 2020

El 13 de gener s'incorporava al Consorci de Biblioteques de Barcelona el nou gerent, en Ferran Burguillos, després d'haver estat nomenat el 19 de desembre de 2019 per ocupar aquest càrrec.

Els primers dos mesos de l'any havien seguit l'activitat habitual: inici de nous projectes, la nova programació trimestral d'activitats culturals i de tallers de creació i d'alfabetització digital, la participació en la programació del Festival Literari BCNegra, el treball amb les escoles, etc.

Pel que fa al treball intern, des de la gerència es va començar una ronda de reunions amb els equips de treball de les biblioteques per compartir les línies de treball més destacades del 2020, tant les generals del conjunt de les Biblioteques de Barcelona com les específiques de cada biblioteca.

El divendres 13 de març, el dia que s'anunciava l'estat d'emergència i el proper confinament de tota la població, el conjunt de les 40 Biblioteques de Barcelona van haver de tancar, com la resta d'equipaments culturals del país, i aturar tota l'activitat programada.

Inicialment l'aturada es va anunciar per a quinze dies, però de seguida es va veure que aquest període s'allargaria, i que per tant calia trobar alternatives per fer arribar el servei a les llars dels usuaris.

Es va iniciar una etapa intensa de teletreball amb els recursos (en molts casos domèstics) que es tenien a l'abast, informant als usuaris a través dels diversos canals digitals sobre les possibilitats d'accés a préstecs de llibres, activitats en línia, cursos i tallers també en línia, clubs de lectura... a mesura que s'anaven activant.

CALENDARI DE REOBERTURA DE LES BIBLIOTEQUES	
2 de juny	Biblioteca Sant Pau i Santa Creu Biblioteca Joan Miró Biblioteca Sagrada Família-JMAL Biblioteca Montserrat Abelló Biblioteca Jaume Fuster Biblioteca Guinardó - Mercè Rodoreda Biblioteca Nou Barris Biblioteca Ignasi Iglésias - Can Fabra Biblioteca Poblenou - Manuel Arranz
3 de juny	Biblioteca Vapor Vell
4 de juny	Biblioteca Sant Gervasi - Joan Maragall
15 de juny	Biblioteca Francesca Bonnemaison Biblioteca Esquerra de l'Eixample-Agustí Centelles Biblioteca Francesc Candel Biblioteca El Carmel - Juan Marsé Biblioteca Vallcarca i els Penitents - MAC Biblioteca Zona Nord Biblioteca Bon Pastor Biblioteca Trinitat Vella - J. Barbero Biblioteca Camp de l'Arpa - Caterina Albert
1 de juliol	Biblioteca Barceloneta - La Fraternitat Biblioteca Fort Pienc Biblioteca Poble Sec - Francesc Boix Biblioteca Clarà Biblioteca Vila de Gràcia Biblioteca Les Roquetes Biblioteca Vilapicina i la Torre Llobeta Biblioteca El Clot - Josep Benet Biblioteca Sant Martí de Provençals
2 de juliol	Biblioteca Ramon d'Alòs-Moner
14 de setembre	Biblioteca Gòtic - Andreu Nin Biblioteca Sant Antoni - Joan Oliver Biblioteca Sofia Barat Biblioteca Les Corts - Miquel Llongueras Biblioteca Collserola - Josep Miracle Biblioteca Canyelles Biblioteca Horta - Can Mariner Biblioteca Montbau - Albert Pérez Baró Biblioteca Xavier Benguerel
16 de novembre	Biblioteca La Sagrera - Marina Clotet

No va ser fins dos mesos i mig després, entre el 2 i el 4 de juny, que van poder obrir 11 dels equipaments en un horari reduït i amb el servei restringit al préstec de documents. Des del 24 de maig s'havia estat treballant a porta tancada per adequar els equipaments a la nova realitat, com s'explica en el capítol 3 d'aquesta memòria.

La tornada a l'activitat va ser progressiva. En una primera fase els usuaris només podien fer ús del servei de préstec amb reserva i cita prèvia, de manera que el retorn es feia a través de les bústies de devolució i només podien accedir al taulell de préstec a recollir els documents reservats.

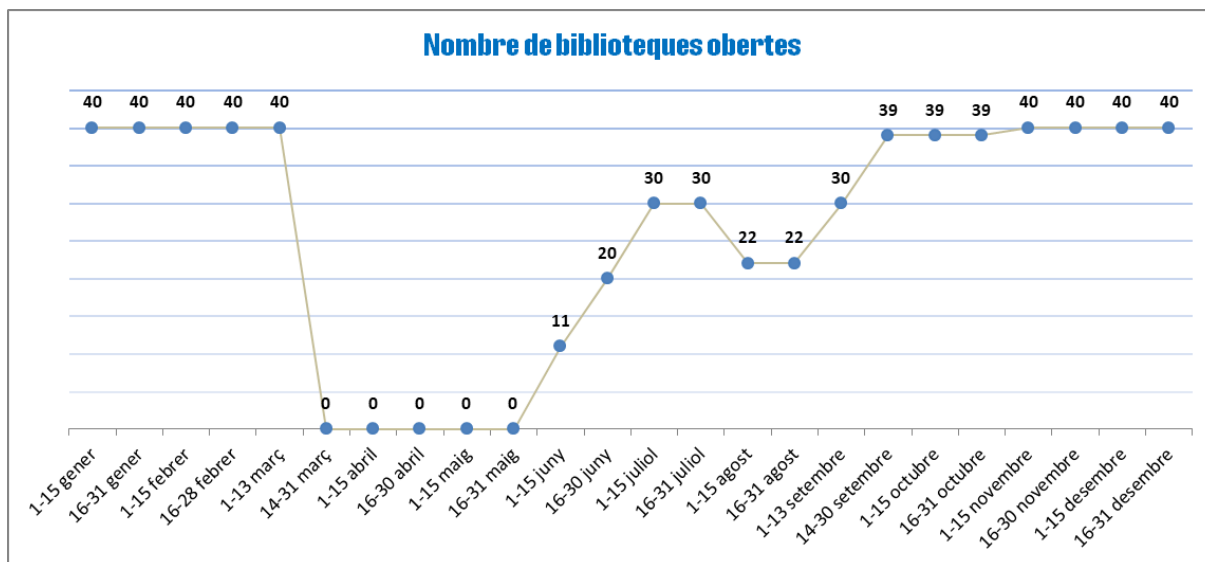
En aquest període van obrir 9 biblioteques més el 15 de juny, i 10 més, fins arribar a les 30, a principis de juliol, totes elles en un horari reduït de tres matins i tres tardes a la setmana de dilluns a dissabte.

A partir del 13 de juliol es van poder utilitzar les sales de treball i es va poder accedir a les col·leccions, amb registre previ de les persones que utilitzaven el servei i sempre amb l'aforament reduït que marcaven les autoritats sanitàries.

En aquesta nova fase es van poder començar a fer activitats amb les mateixes condicions descrites per als altres serveis: aforament reduït i registre dels assistents. Es va mantenir la programació d'activitats en línia tenint en compte que les places eren molt limitades i que encara hi havia molta població de risc que preferia no freqüentar els espais d'ús públic.

Durant el mes d'agost es va treballar per mantenir un nombre de biblioteques obertes superior a l'habitual per donar servei al màxim de població, sobretot en la franja d'edat d'infants i joves. Finalment van ser 22 les biblioteques que es van mantenir obertes (habitualment eren 13) i van poder oferir activitats. 8 biblioteques van programar els Bibliocasals adreçats a infants i adolescents, en col·laboració amb el Pla de Barris de l'Ajuntament de Barcelona.

El 14 de setembre es van incorporar a l'activitat la resta de biblioteques de proximitat, amb l'excepció de la biblioteca La Sagrera – Marina Clotet que no ho va poder fer, per causes no atribuïbles a la COVID-19, fins al 16 de novembre.



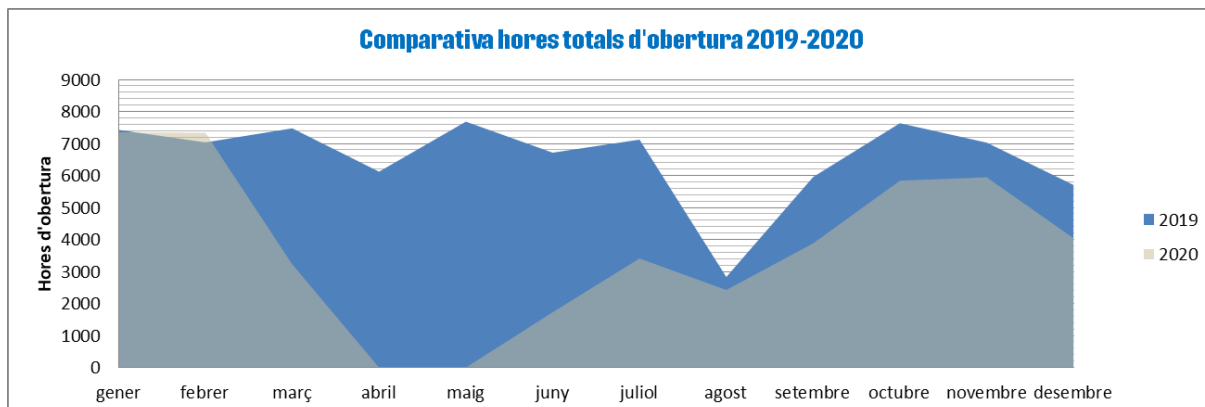
El 5 d'octubre les biblioteques de districte o referència, 11 en total, van recuperar el seu horari habitual, també en la franja horària de diumenge al matí les tres biblioteques que obren habitualment en aquest horari.

Del 30 d'octubre fins al 22 de novembre hi va haver una regressió en la situació sanitària i es va tornar a limitar l'ús dels serveis només al préstec de documents amb reserva prèvia. Passat aquest període es va tornar a l'ús de les sales i a les activitats amb aforament limitat i registre previ de les persones que hi assistien.

En el període de Nadal es van mantenir obertes 12 biblioteques en horari reduït i la resta va tancar per vacances a partir del 21 de desembre.

	2019	2020	Variació
Dies d'obertura	10.803	7.589	-29,8
Hores d'obertura	78.836	45.199	-42,7

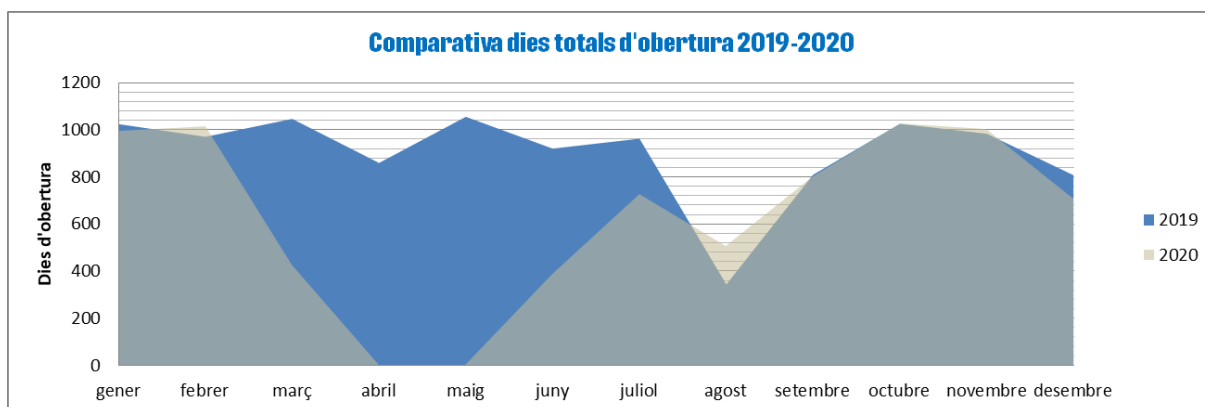
Aquesta cronologia significa que el total d'hores de servei presencial es va reduir un 43 % en relació amb l'any anterior. En el gràfic següent es poden veure superposades les hores d'obertura del 2019 i del 2020.



Les valls que marquen els mesos d'abril, agost i desembre del 2019 corresponen al tancament per vacances de Setmana Santa, estiu i Nadal de la majoria de biblioteques de proximitat. Altres petites davallades que es poden apreciar en aquell any es deuen a tancaments per períodes d'obres de millora i manteniment d'algunes biblioteques.

Després de la recuperació del servei al 2020 el punt més coincident amb el 2019 és el del mes d'agost, atribuïble a l'obertura de més biblioteques que l'any anterior, tot i que totes elles en un horari reduït.

En la comparativa del següent gràfic es pot comprovar clarament que aquest acostament que s'ha vist que es produeix a l'agost quan es tenen en compte les hores, quan es consideren els dies d'obertura els resultats del 2020 superen abastament els de l'any anterior degut a major nombre de biblioteques obertes durant aquest període.



3. L'ADEQUACIÓ DE SERVEIS I LES ACTIVITATS A LA NOVA SITUACIÓ

3.1 TREBALLS TÈCNICS

3.1.1 Adequació dels espais

Abans d'obrir de nou les biblioteques es van haver de fer nombroses actuacions per adequar els espais als requeriments que exigien les mesures sanitàries aprovades per l'Agència de Salut Pública de Barcelona i el Procicat.

En coordinació amb els equips de manteniment dels Districtes es van posar mampares de protecció als taulells d'atenció als usuaris de totes les biblioteques i es van col·locar dispensadors de gel hidroalcohòlic a diferents punts dels equipaments. Una altra de les actuacions importants que es va fer en coordinació amb els Districtes va ser la revisió de tots els sistemes de ventilació, que en alguns casos va comportar realitzar actuacions d'adequació als requeriments sanitaris, així com la neteja i desinfecció dels equipaments que portaven més de dos mesos tancats.

També es van adequar els espais necessaris per poder fer la quarantena dels documents retornats, que primer va ser de 14 dies i a partir del 27 de juny es va reduir a 48 hores, una quarantena que es va mantenir la resta de l'any.

Quan els usuaris ja van poder fer ús de les sales de lectura es van anul·lar punts de lectura, tant a les taules com als llocs de lectura informal, per respectar la reducció d'aforament que marcaven les autoritats sanitàries. Es van retirar també totes les butaques o cadires de tela que no es podien sanejar diàriament de manera adequada.

3.1.2 Senyalització de les biblioteques

Pel que fa a la senyalització dels espais es va aplicar la senyalització necessària per mantenir les distàncies de seguretat i la reducció d'aforament, tant davant dels taulells com en els espais de treball quan els usuaris ja van poder utilitzar les sales de les biblioteques.



Es van distribuir cartells de l'Ajuntament de Barcelona amb recomanacions bàsiques per garantir la seguretat en l'ús de tots els equipaments: recordatori de les distàncies de seguretat, obligatorietat de l'ús de mascaretes, higiene de mans amb gel hidroalcohòlic, etc., i se'n van fer d'específics per a informacions pròpies del servei.

3.2 SERVEIS

3.2.1 Carnet virtual

Amb la generalització del confinament es va activar la possibilitat d'obtenir un carnet virtual de les biblioteques, vàlid per a tot Catalunya, per a les persones que no en tenien, de manera que poguessin accedir als serveis virtuals que requereixen aquest document, com ara l'eBiblio o l'eFilm, o bé a les bases de dades *Naxos Music Library*, amb un ampli repertori musical sobretot del gènere clàssic, *In-edit TV*, amb documentals musicals, així com els audiollibres o l'hemeroteca de La Vanguardia, per destacar-ne alguns.



Amb aquesta nova sol·licitud l'usuari podia gaudir durant **tres mesos** de tots els serveis virtuals, i si volia que el carnet es mantingués vigent sí que calia, passats els tres mesos, anar a recollir-lo presencialment a una biblioteca pública.

3.2.2 eBiblio i eFilm



Durant el confinament l'única possibilitat d'accedir al préstec de documents era a través de l'eBiblio, un servei del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que fa possible el préstec de continguts digitals a tots els usuaris amb carnet de les biblioteques públiques catalanes.

No es tractava d'un nou servei, però en comparació a les col·leccions en paper havia tingut un ús podríem dir que residual. La reclusió forçosa de tota la població va suposar que aquest servei passés a ocupar un primer pla en l'ús de la col·lecció, no només en el període de confinament més estricte sinó també en els mesos posteriors. L'ús per part dels usuaris de Biblioteques de Barcelona va augmentar respecte al 2019 un 281 %.

eBiblio ofereix als usuaris una col·lecció de més de 8.000 llibres electrònics, de ficció i coneixements en diferents idiomes, tant per a públic adult com per a infantil i juvenil. També ofereix un fons de més de 2.000 pel·lícules, accés a curtsmetratges i documentals, així com a enregistraments sonors (música i audiollibres) i diaris i revistes en català i castellà.

Es poden tenir un total de 4 documents en préstec digital durant 21 dies. En el cas de diaris i revistes aquest termini pot veure's reduït. També es poden visualitzar en línia 2 pel·lícules a la setmana amb una duració del préstec de 3 dies.

Es pot accedir a aquests continguts a través de diferents dispositius: ordinadors personals, lectors de llibres electrònics, tauletes o telèfons intel·ligents. L'aplicació està disponible per a iOS i Android, i a través del web.

3.2.3 Lectures a cau d'orella

Una de les propostes que van sorgir per suplir els serveis que no es podien prestar presencialment va néixer entre el personal de la biblioteca Vila de Gràcia, i que encara durant el confinament ja van adoptar altres biblioteques. Es tractava de recuperar els objectius del *Servei de lectura a domicili*, dirigit a un dels col·lectius més vulnerables de la pandèmia, la gent gran.

La proposta era senzilla: el personal de la biblioteca que estava teletreballant va proposar als usuaris habituals d'aquest servei la lectura de contes o fragments de novel·les curtes per telèfon, *a cau d'orella*, i van ampliar-ho als usuaris habituals de la biblioteca d'edat avançada amb qui van poder contactar. El resultat va ser molt positiu i va permetre disminuir una mica la sensació de soledat d'aquestes persones.

Quan es van tornar a obrir les biblioteques es va contactar amb el projecte d'acció comunitària Radars per poder mantenir el servei a través de persones voluntàries de cara al 2021.

3.2.4 Cessió d'espais a les escoles

Amb l'inici del curs escolar, atesa la necessitat de les escoles de reduir les ràtios d'alumnes per grup des de l'Ajuntament de Barcelona i de Biblioteques de Barcelona es va considerar prioritari posar a l'abast dels centres educatius alguns espais i sales de les biblioteques per tal d'acollir grups classe de les escoles que aquestes no podien programar per manca d'espai. Aquesta mesura es va portar a terme en coordinació amb el Consorci d'Educació i els districtes.



Les biblioteques que han acollit grups classe són:

- Montserrat Abelló: tres grups de l'escola Duran i Bas, a Les Corts.
- Collserola-Josep Miracle: cessió per acollir 2 cops per setmana 6 grups de l'escola Nabí, per suplir el servei de préstec que l'escola no podrà fer mentre duri la pandèmia, a Sarrià – Sant Gervasi.
- Ignasi Iglésias-Can Fabra: dos grups de l'Institut La Sagrera, a Sant Andreu.
- Camp de l'Arpa-Caterina Albert: tres grups de l'Institut Broggi, a Sant Martí.

3.2.5 Lots de lectura per als pavellons socials de Barcelona

Gràcies a la col·laboració de Biblioteques de Barcelona amb el Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya, la Central de Préstec i Serveis Especials (CePSE) va fer donació de 3.000 documents (llibres i revistes) als pavellons socials que durant el confinament va habilitar i gestionar l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

L'objectiu del donatiu era facilitar materials de lectura i lleure a les persones allotjades temporalment en aquests equipaments per alleugerir la seva estada.

3.3 ACTIVITATS

El tancament de les biblioteques va suposar la cancel·lació de totes les activitats culturals, tallers i cursos d'alfabetització digital que hi havia programats per al que quedava de trimestre. Inicialment el període de tancament estava previst per a quinze dies, però a mesura que evolucionava la pandèmia s'anava prorrogant el confinament, i per tant es van haver de cancel·lar també les previstes per a les primeres quinzenes del segon trimestre.

Algunes de les activitats previstes es van reservar per al mes de juny, amb la confiança que les condicions sanitàries haurien millorat i es podrien tornar a programar activitats presencials. Es va valorar que calia trobar altres canals per oferir activitats sobretot les que anaven dirigides als infants.

3.3.1 Programació en línia a través de xarxes socials i plataformes de videoconferències

Biblioteques de Barcelona disposava d'un perfil a Instagram des del qual s'informava sobre els serveis i les activitats de les biblioteques de la ciutat, d'un canal a YouTube que recollia algunes activitats i jornades organitzades per Biblioteques de Barcelona, però que quasi no s'havia utilitzat per emetre activitats en directe, i també de perfils a Facebook que es gestionaven directament des de les biblioteques.

Des dels departaments d'Acció Cultural i Educativa i d'Innovació i Comunicació es van estudiar les possibilitats tècniques de cadascun dels canals i també d'algunes plataformes de videoconferències per veure quins eren els més adequats per a cada tipus d'activitat, i es va treballar en el pas a format digital d'algunes de les activitats ja previstes, i també en la programació de nous cicles que s'adaptessin a les noves circumstàncies.

Es va posar en marxa un perfil específic a Instagram especialitzat en la transmissió d'activitats en directe, *@bibliotequesbcn_acasa*. Es va triar aquest canal perquè era de fàcil accés per als professionals que havien de fer les activitats des de casa i que d'aquesta manera des del seu propi dispositiu podien connectar-se al perfil i fer l'activitat. També es va activar el canal YouTube per a emissions en directe i es van reservar les plataformes de videoconferència per a la realització de tallers o de les sessions dels clubs de lectura.

Així va néixer el cicle *Lletra petita: contes en línia*, que va oferir diàriament la narració de contes per a infants. En diferents franges horàries, dues sessions al matí i una a la tarda, els narradors que tenien previst actuar a les biblioteques van adaptar les seves posades en escena al format digital i van explicar els contes al nens que els veien des de casa.



El pas al format digital va permetre també introduir alguna una innovació que no s'hauria pogut pensar en format presencial: els *Contes per anar a dormir* es feien setmanalment a les 20:30 h, un horari fora dels estàndards habituals de les activitats per a infants; en aquest cas la virtualitat es presentava com un avantatge que permetia oferir un ventall més ampli d'activitats a les famílies.



Moltes de les activitats habituals per al públic adult es van portar a la virtualitat també a través d'aquest canal d'Instagram o del canal Youtube: xerrades dels cicles temàtics com el *Visions de la Ciència*, o el cicle de diàlegs amb autors *Parlem amb...*, tallers de manualitats, etc. van canviar els escenaris de les biblioteques per les cases dels autors, els ponents o els talleristes i les sales d'actes per les sales d'estar dels usuaris.

També es van realitzar tallers d'escriptura creativa a través de plataformes de videoconferència que permetien una interrelació entre el professor i els alumnes molt directa.

3.3.2 Altres iniciatives a les xarxes socials

Des de les biblioteques van sorgir un gran nombre d'iniciatives que es vehiculaven des dels seus perfils a les xarxes socials: a través d'Instagram, de Facebook o de Twitter es van fer propostes que anaven des de la programació d'activitats en línia fins a les recomanacions literàries, musicals o cinematogràfiques, o als *Quiz* o *Trivials* sobre temes diversos.

A continuació, sense voluntat d'exhaustivitat, es relacionen algunes de les propostes:

- Els dies de #joemquedoacasa, al [bloc de recomanacions Bibarnabloc](#), elaborat pels professionals que treballen a les Biblioteques de Barcelona, es feien recomanacions diàries sobre continguts digitals per a totes les edats i per a tots els gustos, disponibles en línia a la plataforma de préstec digital eBiblioCat.
- [Biblioteca Francesca Bonnemaison](#): #PaquitasPlay. La biblioteca proposava un joc de preguntes i respostes sobre la vida i l'obra de dones creadores al seu compte de twitter @bibfbonnemaison. Cada dimecres una nova pregunta i cada mes una protagonista diferent.
- [Biblioteca Esquerra de l'Eixample – Agustí Centelles](#): En el marc del centenari del naixement de Gianni Rodari va organitzar la #GimcanaRodari. Cada dia penjaven a la seva pàgina de Facebook un repte sobre aquest escriptor italià.
- [Biblioteca Fort Pienc](#): *Saber i jugar*. Un joc de preguntes al seu compte d'Instagram per demostrar fins a quin punt els usuaris coneixien la biblioteca. També va organitzar el concurs *Confitura: Concurs de literATURA en CONFINament*. La temàtica del certamen girava al voltant de la situació viscuda a causa de la pandèmia provocada per la COVID-19 i incloïa les modalitats d'assaig, ficció i poesia. S'hi van presentar 21 obres, escrites en català i en castellà: 16 en la categoria de relat, 4 en la de poesia i 1 en la d'assaig.
- [Biblioteca Francesc Candel](#): el personal d'aquesta biblioteca es va animar a explicar contes des de casa seva a la seva pàgina de Facebook. També va organitzar, juntament amb La Marina Viva el concurs *Contes d'estar per casa*, un concurs de tema lliure. Els relats es podien enviar al Facebook o a la bústia de correu electrònic de la biblioteca.
- [Biblioteca Vapor Vell](#): Seguint el compte que la biblioteca, especialitzada en música, té a Spotify es podien gaudir de les cançons que van seleccionat per a aquells dies, sota el lema *posa música al teu confinament*.
- [Biblioteca Les Corts – Miquel Llongueras](#): des de la biblioteca es convidava als més petits de casa a fer ús de la seva creativitat i fer un dibuix per explicar com estaven vivint aquells dies a casa. Els dibuixos es penjaven a la seva pàgina de Facebook de manera que els altres nens i nenes podien veure que no estaven sols.
- [Biblioteca Montserrat Abelló](#): va posar en marxa diferents iniciatives per animar, fer propostes i acompanyar des de casa els seus seguidors de les xarxes socials: des de #Bibliorecomanacions al Facebook fins a #MakerChallenge a l'Instagram.
- [Biblioteca Collserola – Josep Miracle](#): van desenvolupar un Passa la paraula per posar a prova els coneixements dels usuaris sobre el barri al qual es podia accedir des del web de la biblioteca.
- [Biblioteca Jaume Fuster](#): davant el gran nombre de propostes que es generaven aquells dies, la biblioteca va oferir una activitat molt original: #maneresdenoferes. La primera proposta: mirar per la finestra.
- [Biblioteca El Carmel – Juan Marsé](#): cada dia, amb el nom de *Recomanació des del confinament*, el personal de la biblioteca feia una recomanació en format vídeo a la seva pàgina de Facebook.

- **Biblioteca Nou Barris:** La biblioteca volia mantenir viu el servei de jocs que cada dijous oferia a infants i famílies de manera presencial: amb l'activitat *Juguem a la biblioteca i a casa*, proposaven una selecció de jocs en línia per poder continuar gaudint del joc *#desdecasa*.
- **Biblioteca Zona Nord:** La biblioteca va proposar un trivial particular, cada dimecres plantejaven una nova pregunta a la seva pàgina de Facebook. Les respostes es podien trobar consultant el Bibarnabloc (el bloc de recomanacions de Biblioteques de Barcelona), el Facebook de la biblioteca o les pàgines web d'altres biblioteques.
- **Biblioteca Ignasi Iglésias-Can Fabra:** *#Seguim*. La biblioteca oferia una sèrie de propostes en línia per als dies de confinament. Jocs, recursos i activitats per a tothom: *#UnaCartaDeConte*, *#ElJocdeSantAndreu* i el *Còmic Quiz Can Fabra*. Des de l'American Space s'oferia, entre d'altres propostes, un recull de recursos gratuïts i de gran qualitat per a l'aprenentatge de l'anglès, pensats per ampliar i consolidar els coneixements en nivells intermedis i avançats.
- **Biblioteca Xavier Benguerel:** la biblioteca especialitzada en cinema proposava títols de cinema *indie* que es podien trobar a la plataforma eBiblio.cat.

3.3.3 Clubs de lectura virtuals

Possiblement les activitats de Biblioteques de Barcelona amb usuaris més fidels i participatius són els clubs de lectura presencials. El confinament va paraitzar també aquesta modalitat de lectura compartida de manera sobtada. Alguns dels grups, d'acord amb la biblioteca que els acollia habitualment, van poder cloure la lectura que tenien entre mans a través de plataformes de videoconferència, però ja no va ser possible el préstec de les lectures programades a continuació.

En aquest context, des del Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya van oferir a Biblioteques de Barcelona la matèria primera per organitzar clubs de lectura virtuals: l'app catalana de missatgeria instantània *Tellfy*, llicències de documents digitals de l'eBiblio i pressupost per al pagament a conductors. Amb aquesta proposta, la primera setmana de confinament es va començar a treballar en el disseny d'un model de club de lectura virtual. Un prototip que es va posar en marxa el mes d'abril i sobre el qual es van anar fent correccions i aplicant millores a mesura que s'oferien nous clubs cada quinze dies.

Des del primer moment una evidència va orientar el camí d'aquesta evolució: els clubs virtuals no només permetien la continuïtat de la lectura durant el confinament; la transposició d'una experiència presencial al món virtual obria les portes a un tractament diferent de les obres, alhora que permetia arribar també als lectors que tenien dificultats o bé poc temps per desplaçar-se.

El funcionament és el següent: escriptors, crítics literaris, traductors i editors interactuen amb els lectors a través de l'aplicació *Tellfy* i per videoconferència. En un primer moment i a través d'un vídeo es donen claus per a la lectura de les obres tractades, que normalment es poden obtenir en format digital; després, durant uns dies s'aporta informació a través d'un xat que permet una lectura augmentada i la intervenció dels participants durant el procés de lectura, i finalment es clou el club amb una trobada per videoconferència, a la manera de les trobades presencials, on tots els membres del club de lectura poden intercanviar amb l'autor o amb el conductor els seus comentaris en directe.



3.3.4 Un Sant Jordi diferent

Biblioteques de Barcelona organitza cada any el Pregó de la Lectura al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona. Per al 2020 hi havia prevista la participació d'una escriptora estrangera que es va haver de cancel·lar. Però es va poder mantenir el pregó en un diàleg en línia des del canal d'Instagram @bibliotequesbcn_acasa entre Julià Guillamón, escriptor i comissari d'exposicions literàries i Empar Moliner, escriptora i periodista.

Alhora l'Institut de Cultura de Barcelona a través de Barcelona Ciutat de la Literatura i amb les Biblioteques de Barcelona va reservar un espai especial a la prescripció lectora i a la presència intensa d'escriptors i bibliotecaris per al dia de Sant Jordi. Des de les xarxes socials de Barcelona Ciutat de la Literatura, BCN Cultura i les pròpies de Biblioteques de Barcelona es van emetre una seixantena de vídeos amb recomanacions de llibres.

Entre les recomanacions d'autors es van poder seguir les de David Nel·lo, Cristina Morales o Jordi Nopca, entre d'altres. Pel que fa a les recomanacions de Biblioteques de Barcelona hi van participar 10 professionals de les biblioteques i dels serveis centrals: Emma Armengod, César Azuara, Neus Castellano, Norberto Fentanés, Walter Llorach, Mònica Medina, Raquel Muñoz, Mireia Sala, Victòria Sales i Mont Sureda.



3.3.5 Bibliocasals

Les biblioteques de Sant Pau-Santa Creu a Ciutat Vella, Francesc Candel a Sants-Montjuïc, Les Roquetes i Zona Nord a Nou Barris, Trinitat Vella-Josep Barbero i Bon Pastor a Sant Andreu, i finalment Ramon d'Alòs-Moner i Sant Martí de Provençals a Sant Martí, van oferir durant el mes d'agost i la primera quinzena de setembre un seguit d'activitats adreçades a infants i adolescents amb l'objectiu de posar al seu abast una programació lúdica i creativa per als dies d'estiu.

Aquesta oferta es va dissenyar des de cada biblioteca amb recursos del Pla de Barris de l'Ajuntament de Barcelona, amb activitats al voltant de la lectura, la ciència, la música i altres disciplines.

4. L'IMPACTE DELS SERVEIS

Com s'ha anat explicant en aquest recull de l'activitat del 2020, ha estat un any excepcional que no es pot avaluar prenent com a referència els valors obtinguts els anys anteriors. Es parteix de la base que els dies d'obertura de les biblioteques han estat el 30 % menys que l'any anterior, i el 43 % menys si tenim en compte les hores d'obertura.

A la reducció dels períodes d'obertura s'haurien de sumar tants valors no avaluable quantitativament i que són de difícil interpretació objectiva, que l'aproximació generalista seria forçosament inexacta. La comparació amb els valors absoluts del 2019 ens ajuda com a referència per veure del lloc d'on veníem, però no ha de ser un valor per sí mateixa; per això cal fer atenció a les mitjanes d'usos dels diferents serveis per dia i per hora per poder-nos fer una idea de l'ús que ha tingut el servei que s'ha ofert des de les biblioteques.

4.1 ELS USOS

4.1.1 Visites

El conjunt de les biblioteques de la ciutat han rebut aquest any 2.510.629 visites. Si posem aquesta xifra en relació amb els habitants de Barcelona obtenim una mitjana 1,5 visites per cada habitant.

Si tenim en compte els valors absoluts, l'ús dels equipaments ha disminuït pràcticament un 63 %. Amb una mitjana de 13.233 visites diàries per biblioteca, aquest percentatge negatiu es redueix en 17 punts si tenim en compte aquest indicador, i baixa 28 punts si valorem les 2.222 visites per hora que es van atendre de mitjana.

Si fem una aproximació encara més detallada, arribem a les 55,5 visites de mitjana que han atès cada hora d'obertura les 40 biblioteques de la ciutat.

	2019	2020	Variació
Total visites	6.729.005	2.510.629	-62,7
Mitjana de visites per dia	24.863	13.233	-46,8
Mitjana de visites per hora	3.403	2.222	-34,7

4.1.2 Col·lecció documental

A finals del 2020 Biblioteques de Barcelona va posar a disposició dels ciutadans una col·lecció de 2.452.394 documents, 116.162 dels quals eren noves adquisicions fetes durant l'any. En relació a la població de Barcelona significa una ràtio de 1,47 volums per habitant.

Per avaluar l'ús de la col·lecció prenem com a referència els documents prestats, ja que no disposem d'eines que automatitzin les consultes que es fan a sala.

Usos de préstec

Si analitzem els 492.044 usos de préstec que s'han fet al 2020, s'observa que la relació de documents en préstec per a cada ús ha augmentat un 20,5 % respecte a l'any anterior.

	2019	2020	Variació
Usos de préstec	1.007.309	492.044	-51,2
Mitjana documents prestats per ús de préstec	3,4	4,1	20,5

Si fem atenció a les dades del quadre següent podem observar que, si bé el préstec de documents tradicionalment s'havia considerat el servei essencial de les biblioteques, només una mitjana del 0,1 de les visites en fa ús i s'emporta 0,8 documents. Aquesta xifra ens parla de la diversificació d'usos de les biblioteques.

Cal destacar també que hi ha un grups d'usuaris actius en el servei de préstec que han fet un ús intensiu de la col·lecció, amb 14 documents prestats repartits en 3,4 usos del servei.

	Usos de préstec	Documents prestats
Habitants de Barcelona	0,3	1,2
Visites	0,1	0,8
Usuaris amb carnet	0,5	2,3
Usuaris actius servei de préstec	3,4	14

Préstecs

En termes absoluts també el total de documents prestats ha patit una forta disminució. Però aquesta davallada disminueix notablement, fins a 25,6 punts, si tenim en consideració els préstecs en relació als dies d'obertura. I si el que posem en relació són els préstecs en relació a les hores de servei aquesta relació passa a tenir un augment positiu, un 4,9 % en relació al 2019.

	2019	2020	Variació
Total préstecs	3.436.920	2.059.734	-40,1
Mitjana de préstec per dia	12.699	10.856	-14,5
Mitjana de préstecs per hora	1.738	1.823	4,9

Com s'ha explicat a l'apartat 2, durant el confinament es va posar en valor el préstec de documents digitals. En el cas de Biblioteques de Barcelona el préstec digital ha significat el 17,3% del total de documents prestats.

	2020
Préstec documents físics	1.702.158
Préstec digital	357.576
eBooks	289.455
eFilm	66.371
Audiollibres	1.750

La Diputació de Barcelona ha fet una anàlisi de l'ús del servei de l'eBiblio durant els mesos de confinament. El percentatge més alt d'usuaris de la plataforma de préstec digital correspon als usuaris de Biblioteques de Barcelona, amb un 18 % del total.

Si s'analitzen les dades generals d'ús de l'eBiblio dels primers mesos de l'any abans del confinament i es comparen amb les del període de confinament, s'observa que durant aquest període es van triplicar els usuaris del préstec digital, concretament es van doblar els usuaris que ja eren actius en el servei i es van multiplicar per sis els nous usuaris.

4.1.3 Accés a Internet

Actualment les Biblioteques de Barcelona ofereixen l'accés a Internet des de la majoria dels ordinadors de la biblioteca. Hi ha un límit d'accés de 20 sessions d'una hora mensuals, i de 32 des dels Espais Multimèdia, i il·limitat si s'hi accedeix des dels propis dispositius a través de la xarxa Wi-Fi.

El conjunt de serveis d'accés a Internet ha tingut una disminució del 60 %. Si el posem en relació a les visites, en canvi, hi ha un lleuger augment del 5,7 %.

	2019	2020	Variació
Total usos Internet	1.266.142	499.186	-60,6
Accés WiFi	646.463	292.224	-54,8
Relació usos Internet/visites	19	20	5,7

4.1.4 Activitats culturals

Com tots els altres serveis que impliquen presencialitat, les activitats culturals es van veure molt afectades pel confinament primer i, després de l'obertura de les biblioteques, amb serveis i aforaments molt limitats.

Com s'explica a l'apartat 3, es va treballar per re direccionar, tant com es va poder, les activitats al món virtual de manera que s'hi pogués accedir des de les xarxes socials, però això no va evitar un descens important de l'oferta i dels usuaris. Cal tenir en compte que el programa d'activitats de Biblioteques de Barcelona és d'una densitat elevada, que es treballa tant des de la perspectiva de xarxa com de la territorial.

Un càlcul ràpid que es pot fer per fer-nos una idea de la intensitat de la programació cultural de les Biblioteques de Barcelona, és dividir les activitats pels dies de l'any. Encara que no és representatiu perquè les quaranta biblioteques de la ciutat no obren cada dia de l'any, sí que ens serveix per veure que la incidència de la COVID-19, tot i ser important en valors absoluts, va permetre no parar del tot l'activitat: durant el 2019 les biblioteques van fer una mitjana de 10,5 activitats cada dia de l'any. La xifra per al 2020 va ser de 6 activitats diàries. A falta de dades que ho confirmin, possiblement les Biblioteques de Barcelona han estat el centre cultural de la ciutat que ha pogut continuar fent una oferta d'activitats més nombrosa.

	2019	2020	Variació
Total activitats culturals	3.827	2.214	-42,1
Total assistents	99.087	39.783	-59,9
Mitjana d'assistents per activitat	25,8	17,9	-30,6

	Sessions	Assistents	Mitjana assistents per sessió
Activitats infantils	1.159	17.951	15,4
Activitats per a adults	1.055	21.832	20,6

	Sessions	Assistents	Mitjana assistents per sessió
Clubs de Lectura infantil	99	928	9,3
Clubs de Lectura adults	892	10.545	11,8
Total Clubs de Lectura	991	11.473	11,5

Cal tenir també present que en les activitats digitals, a l'hora de fer el recompte d'assistents, cada connexió comptava com a un assistent quan, sobretot a les activitats per a infants, és molt possible que hi hagués més d'una persona seguint-la.

A més de les activitats pròpies es va mantenir la participació en els cicles culturals, literaris i científics de la ciutat que es van poder portar a terme, adaptant els formats i els canals a la nova situació: el festival BCNegra (pre pandèmia), El Festival Grec, la Setmana de Poesia, etc...

4.1.5 Activitats d'alfabetització digital

Les activitats d'alfabetització digital, tot i haver-se pogut fer algunes formacions en línia, també ha patit un retrocés important, concretament es van fer 976 activitats, un 67,6 % de descens. Pel que fa als assistents a les activitats, 7.666 persones, el retrocés va ser del 55 %.

Es van anul·lar dos dels cicles habituals, els dirigits a la gent gran (Aula Digital +55), i el cicle Oberts al Futur.

	Nombre biblioteques que han programat activitats d'aquest cicle	Total de sessions	Total assistents
Antenes Cibernàrium	11	347	2.692
Formació Bàsica TIC	18	216	2.136
Scratch / Codeclub	8	38	280
EstàsOn	16	81	460
Treball als barris	5	61	342
Technovation Challenge	10	152	1.124
Altres activitats alf. digital	4	81	632

4.1.6 Visites escolars

Les visites escolars s'han vist molt afectades per les restriccions sanitàries: després del període de confinament la majoria de les escoles no van recuperar la presencialitat fins a l'inici del curs 2020-21. Les noves disposicions que feien que els anomenats *grups bombolla* no poguessin interactuar amb d'altres grups va limitar-ne molt la mobilitat i per tant la sortida fora dels propis centres educatius.

En conjunt la reducció de grups d'escolars va ser del 63,6 %, quedant en 893 grups, la gran majoria dels quals havien visitat les biblioteques abans del 13 de març. El nombre d'alumnes que formaven part d'aquests grups va disminuir un 66,2 %, un total de 19.669 infants i joves.

Per cicles educatius, el major nombre de grups, més del 50%, va correspondre a visites d'educació primària.

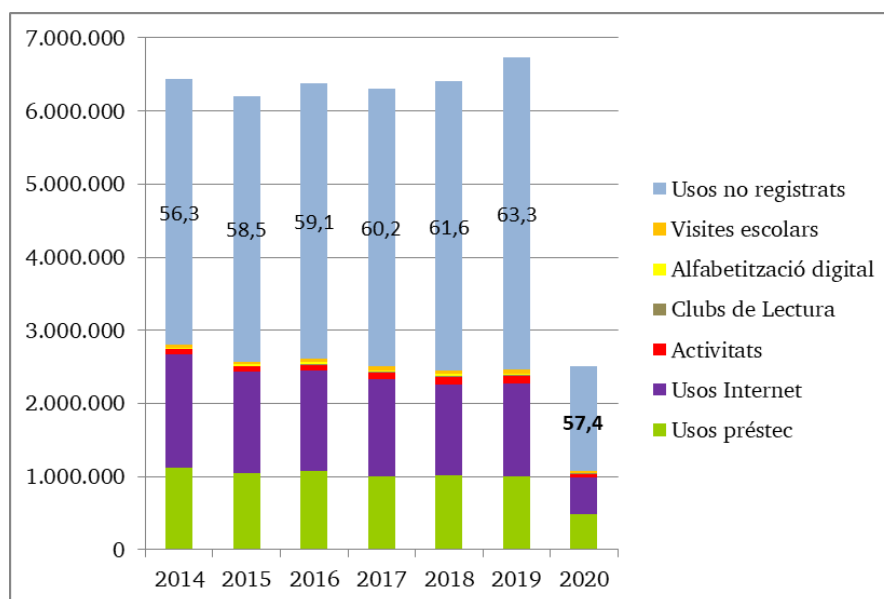
Cicle	Visites	Assistents	Mitjana assistents per visita
Escola Bressol	39	548	14
Educació infantil	239	5.184	21,6
Educació primària	482	11.431	23,7
Educació secundària	96	1.830	19
Batxillerat / Cicles superiors	20	496	24,8
Educació especial	17	180	10,5

4.1.7 Els usos no registrats

Un últim apartat en l'anàlisi de les dades d'ús ens porta a valorar justament les dades de les visites que no podem registrar quin ús han fet de la biblioteca.

Aquesta dada es genera acumulant els usos que sí que queden registrats, és a dir els usos per als quals és necessària la presentació del carnet i generen un registre a la base de dades (o bé podem comptar de manera manual com ara els assistents a una activitat), i restant el resultat d'aquesta suma al nombre de visites que reben les biblioteques.

EL 2020 els usos no registrats representen el 57,4 % de les visites, set punts per sota del percentatge registrat l'any anterior, un descens atribuïble a la limitació d'alguns dels serveis que no generen registre, com pot ser la lectura de diaris i revistes, que no ha estat disponible des de la reobertura de les biblioteques degut al període de quarantena que havien de passar els documents, i al tancament de les sales de treball durant alguns dels períodes d'obertura.



4.2 EL PERFIL DELS USUARIS

4.2.1 Els usuaris amb carnet

A finals del 2020 els usuaris amb carnet de Biblioteques de Barcelona eren 902.359, dels quals 26.266 es van donar d'alta durant l'any. Aquesta xifra oscil·la d'un any per l'altre perquè de manera periòdica es donen de baixa els usuaris que porten un període perllongat sense fer ús del carnet.

A partir de les dades que es recullen en el carnet, podem concretar algunes característiques dels nostres usuaris: gènere, nacionalitat i edat.

Pel que fa al gènere el 55 % de les usuàries són dones, un percentatge que, si el comparem amb les dades de població de Barcelona, està 2,5 punts per sobre de la proporció de dones que viuen a la ciutat. En el cas dels homes la proporció de carnets en comparació amb la població masculina de la ciutat és un 3,3 % per sota.

GÈNERE		% dels inscrits	% habitants Barcelona
Dones	496.452	55 %	52,5 %
Homes	399.039	44,2 %	47,5 %

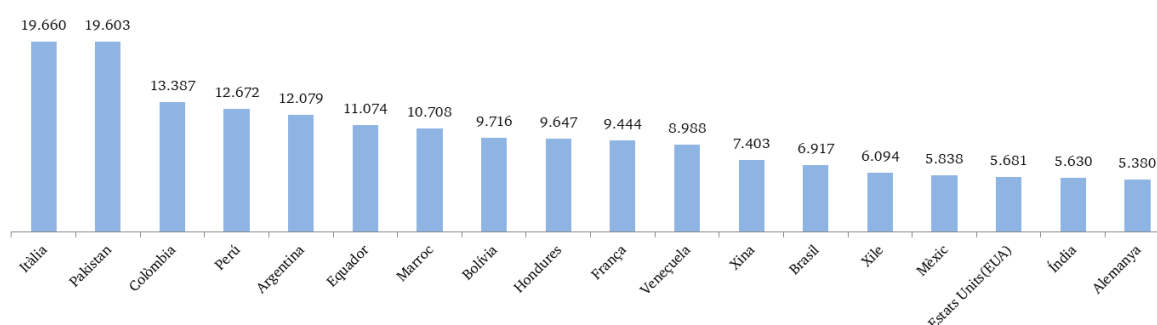
Pel que fa a la nacionalitat, en el cas dels inscrits podem destacar que un 28,7 % dels usuaris amb carnet han nascut fora d'Espanya. En la comparació amb la proporció d'habitants estrangers empadronats a Barcelona trobem que el nombre d'estrangers a les biblioteques és 7,1 punts superior als presents a la ciutat.

Cal tenir en compte que les biblioteques són un equipament cultural de proximitat gratuït, que permet l'accés a una gran col·lecció documental en diverses llengües, a disposar de connexió a Internet (Wi-Fi o des dels ordinadors de la biblioteca) gratuïta, a espais de permanència segurs i tranquils, a activitats i tallers per a totes les edats gratuïts. Tot això fa que siguin espais amigables i accessibles per a les persones que arriben a la ciutat i volen arrelar-se al territori.

NACIONALITAT		% dels inscrits	% habitants Barcelona
Espanyola	643.089	71,3 %	78,4 %
Estrangera	259.270	28,7 %	21,6 %

Pel que fa al rànquing de les nacionalitats d'uns anys ençà la comunitat italiana ha anat creixent progressivament fins arribar a ser la comunitat estrangera amb més presència a les biblioteques. Aquesta progressió es deu no només a les persones nascudes a Itàlia que viuen a Barcelona, sinó que hi ha un gran nombre de persones de països de Sud Amèrica que tenen doble nacionalitat amb Itàlia, i s'inscriuen amb aquesta per així poder constar com a ciutadans europeus.

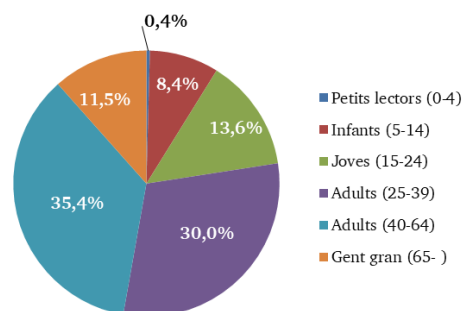
Rànquing de nacionalitats estrangeres



Finalment, per grups d'edat, la franja més present és la dels adults de 40 a 64 anys, amb un 35,6 %. Sumats als adults de 25 a 39 anys representen pràcticament dos terços dels usuaris. L'altre terç queda distribuït en el 13,6 % de joves, l'11,5 % de gent gran i el 8,8 % de petits lectors i infants.

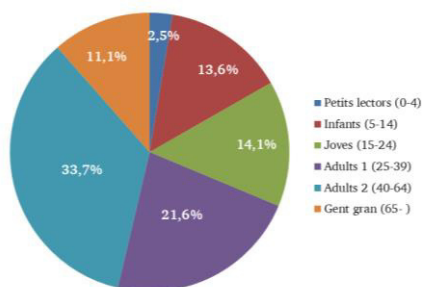
Usuaris inscrits per grups d'edat

Petits lectors (0-4)	3.798	0,4
Infants (5-14)	75.436	8,4
Joves (15-24)	122.935	13,6
Adults 1 (25-39)	271.073	30
Adults 3 (40-64)	319.470	35,4
Gent Gran (+65)	103.727	11,5
Entitats	5.920	-
Total usuaris inscrits	902.359	-



4.2.2 Usuaris actius

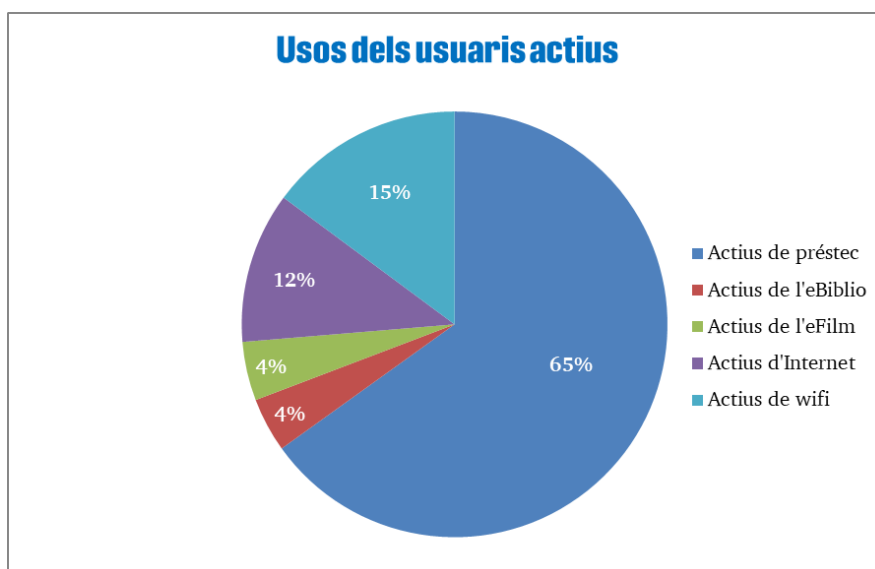
Pel que fa als usuaris actius, és a dir els que durant el 2020 han fet algun ús de la biblioteca dels que queden registrats a les bases de dades, les proporcions canvien una mica, sobretot pel que fa al grup format pels petits lectors i els infants, que representen un 16 % dels usuaris actius.



Usuaris inscrits per grups d'edat

Petits lectors (0-4)	4.979	2,5
Infants (5-14)	26.654	13,6
Joves (15-24)	27.604	14,1
Adults 1 (25-39)	42.306	21,6
Adults 3 (40-64)	65.925	33,7
Gent Gran (+65)	21.727	11,1
Entitats	6.512	-
Total usuaris actius	195.707	-

Pel que fa als usos dels serveis, quasi tres quartes parts corresponen al servei de préstec (col·lecció física més eBiblio i eFilm), i la resta són usos del servei d'accés a Internet.



4.3 COMUNICACIÓ AMB ELS USUARIS

4.3.1 Butlletí electrònic

Durant el confinament el butlletí electrònic MésBiblioteques va ser un dels principals instruments de comunicació amb els usuaris que estan donats d'alta d'aquest servei. Es va mantenir una periodicitat setmanal amb informació sobre els serveis i activitats accessibles en línia, i també recomanacions de llibres, pel·lícules, música, i també recomanacions bàsiques sanitàries com ara el rentat de mans, l'ús de mascareta etc...

4.3.2 Webs i xarxes socials

Les xarxes socials han tingut una importància vital en la comunicació amb els usuaris durant aquest 2020. La interacció ha anat més enllà de la comunicació de serveis i activitats i la resposta a les consultes del usuari: com ja s'ha explicat a l'apartat 3.3 moltes activitats s'han produït a les xarxes, de manera que han estat un canal d'informació però també un canal de servei en sí mateix.

A continuació hi ha els principals resultats dels canals actius a les diferents xarxes socials.

	Nombre perfils	Total Visites	Taxa de rebots
Pàgines Web	41	824.248	42,69 %
Bibarnabloc	1	63.642	77,08 %

	Seguidors / subscriptors	Publicacions	Visualitzacions / M'agrada
Facebook (40 perfils)	80.385	21.685	-
Spotify (16 perfils)	2.205	1.205	-
Twitter BB	24.590	1.944	-
YouTube	1.626	51	45.936
Instagram BB	15.331	282	24.094

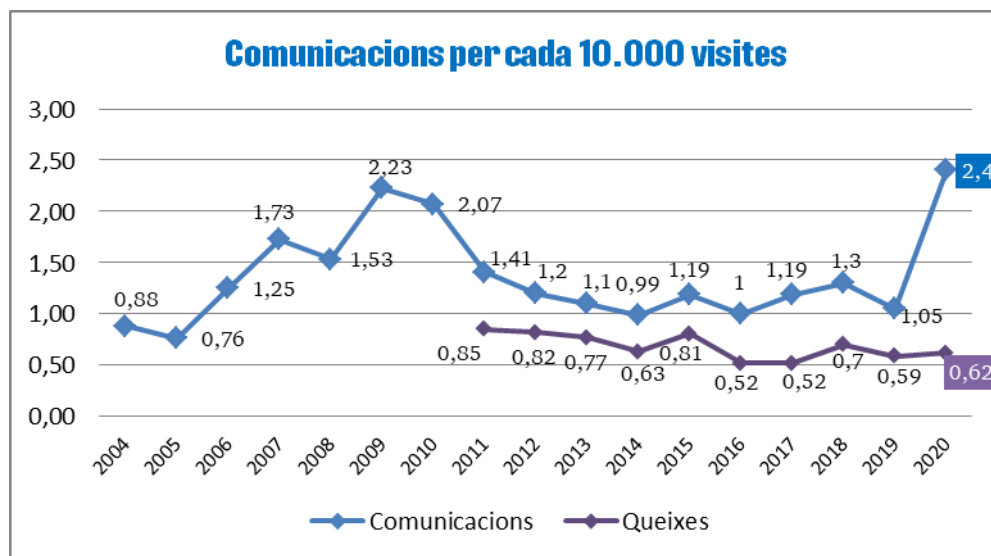
4.3.3 Seguiment de l'opinió dels usuaris: consultes i queixes

El sistema d'atenció en línia de l'Ajuntament de Barcelona, l'IRIS (Incidències, Reclamacions i Suggestiments), és actualment l'únic sistema de gestió de les comunicacions dels usuaris de Biblioteques de Barcelona. Les que es fan per altres mitjans s'introdueixen també al sistema, de manera que la gestió de les respostes i de la comunicació als agents responsables de resoldre les qüestions plantejades pels usuaris s'ha pogut simplificar i millorar. De fet des de les pròpies biblioteques es potencia la utilització d'aquest sistema ja que és un bon instrument per conèixer l'opinió dels usuaris i donar una resposta ajustada a les seves necessitats, a més de millorar els serveis de tota la xarxa.

En xifres absolutes aquest any 2020 el nombre total de comunicacions ha disminuït un 18 % en relació a l'any anterior. Però com s'ha anat exposant al llarg de la memòria aquest ha estat un any atípic, i si posem en relació el nombre de comunicacions amb les visites rebudes ha augmentat fins a un 128 %, arribant a 2,4 comunicacions per cada 10.000 visites, la relació més alta des que es recullen les dades.

D'aquestes 613 comunicacions, 157 han estat queixes, en aquest cas una disminució un 63,9 % en relació al 2019 i en canvi les consultes (456) han registrat un 45,7 % d'augment. Tenint en compte les nombroses reduccions del servei és un bon indicador que les queixes hagin baixat, i fa pensar que els usuaris han comprès que les limitacions tenien com a objectiu oferir el màxim de servei que permetien les condicions sanitàries. És comprensible l'augment de les consultes, atenent els canvis continuats en el servei.

Pel que fa a les queixes, a l'hora de posar-les en relació amb el nombre de visites que reben les biblioteques, en termes absoluts la proporció de queixes per visita del 2020 va ser de 0,000062, és a dir de 0,62 queixes per a cada 10.000 visites que van rebre el conjunt de les 40 biblioteques de la ciutat.



	2010	2015	2019	2020
Comunicacions / 10.000 visites	2,07	1,19	1,05	2,4
TOTAL	1.240	744	711	613
Increment	-9,1 %	7 %	-18,7 %	-18 %

4.3.4 Enquesta Òmnibus

L'enquesta Òmnibus municipal és un instrument de recerca que des del 1997 la Direcció de Comunicació i Atenció Ciutadana posa a disposició de l'organització municipal. L'Òmnibus permet saber l'opinió dels ciutadans i ciutadanes sobre qüestions concretes i sobre àmbits tan variats com poden ser els bombers, el comerç, l'aparcament, els museus, l'habitatge, els centres cívics, les biblioteques, etc. Des de Biblioteques de Barcelona hi participem des del 2002 amb la inclusió de preguntes concretes entorn les biblioteques. La recollida de la mostra es va fer al desembre del 2020.

Es tracta d'un estudi qualitatiu amb les següents característiques:

- Grandària de la mostra: 1.000 entrevistats
- Univers: població de Barcelona de + 16 anys
- Metodologia: entrevista personal realitzada amb suport informàtic (CAPI) al carrer

Aquest 2020 ve marcat per l'impacte de la pandèmia de la Covid-19 en tots els àmbits i especialment en el sector cultural. En els darreres 6 mesos, que són els que es van agafar com a referència temporal, es van succeir diferents graus de restriccions en l'ús de les instal·lacions i en les diferents activitats culturals, passant de la prohibició total a l'obertura restringida.

L'assistència a les biblioteques (40 %), amb els museus i els cinemes (36 % i 29 % respectivament) van ser les activitats a les que més ciutadans van assistir, seguides per un 27 % que van anar als centres cívics, un 20 % al teatre i un 17 % a conferències.

Algunes de les conclusions que es poden extreure d'aquesta enquesta són:

- En relació a l'oferta cultural de ciutat: un 70,1 % dels enquestats manifesten que han assistit a alguna activitat cultural a la ciutat en els darrers sis mesos del 2020.
- En relació a l'assistència a activitats culturals que ofereix la ciutat: l'assistència a biblioteques ha baixat 14 punts des de finals del 2019.

- En relació al coneixement i ús de les biblioteques, des de la primera vegada que es va preguntar al març de 2002, s'ha experimentat un constant creixement: del 54 % del 2002 fins al 92,5 % d'enguany. El coneixement està força estès per tots els segments de la població.

Pel que fa a la freqüència d'ús de les biblioteques, i sense tenir en compte el tancament temporal per les restriccions de la COVID-19, 1 persona de cada 5 que les coneixen no hi va mai (21,7 %). De la resta, els que sí que hi van, el 15,9 % hi va ocasionalment, però un 17,2 % hi va intensament (entre el 3,6 % que hi va diàriament i el 13,6 % setmanalment). Alhora un 10,6 % hi va un cop cada quinze dies i un 17,6 %, mensualment. En relació a ara fa un any, pugen les visites més freqüents. Així, també baixen en major mesura les visites ocasionals (-7,2 punts) i pugen les mensuals (+5,5 punts). En resum, i sense tenir en compte el tancament temporal per les restriccions sanitàries, el 72,2 % del conjunt de la ciutadania són usuaris de les biblioteques públiques de Barcelona, incloses les persones que hi van ocasionalment. La resta, el 27,8 %, no ho són; tot i que un 20,3 % sí que les coneix però no hi va. La resta (7,5 %) no les coneix.

En relació al perfil dels no usuaris, del grup que no les coneix destaca el poc coneixement que en tenen les persones de 16 a 24 anys (11,3 %). En el segon grup, els que les coneixen però no hi van, hi trobem principalment els que tenen entre 55 i 64 anys (25,5 %). A les persones no usuàries i les que només hi van ocasionalment se'ls pregunta pels motius pels quals no van a les biblioteques. La manca de temps (20,5 %), i el no tenir-ne necessitat (19,1 %), són els principals motius per no anar-hi. Segueix la preocupació per la COVID-19 (11,1 %) i el que prefereix quedar-se a casa o ja disposa de llibres (9,9 % i 9,4 % respectivament).

En relació a la recepció d'informació, el 69,5 % del total d'enquestats està interessat en rebre informació sobre el que fan i ofereixen les biblioteques i la manera preferida per fer-ho és a través del correu electrònic (55,8 %), seguida per les xarxes socials (16,4 %) i per la web de les biblioteques (10,4 %). A gairebé una tercera part de la població (29,4 %) no li interessa rebre informació sobre les activitats i serveis de les biblioteques.

En relació als serveis, el préstec de material bibliogràfic i audiovisual i la seva consulta a sala són els serveis que més utilitzen els/les usuaris/àries de les biblioteques (78,8 % i 43,7 %, respectivament). L'ús de la sala amb material propi així com la connexió a internet a través de Wifi (40,2 % i 37,2 % respectivament), també són força utilitzats. Segueixen en rellevància altres serveis la lectura de premsa a la sala (32,9 %), la connexió a Internet amb l'equipament de la biblioteca (27,7 %), el préstec de llibres electrònics o altres continguts digitals (24,9 %), l'assistència a activitats culturals i clubs de lectura (23,8 %) i els cursos i tallers tecnològics amb el 13,2 %. El préstec de llibres, revistes, i audiovisuals es manté com a principal servei pujant lleugerament (1,9 punts), mentre que la consulta i lectura a sala, per la situació provocada per la COVID-19, baixa 22,4 punts.

En relació als aspectes a millorar moltes de les demandes de millora van dirigides als serveis en sí (21,7 %), però també se'n fan relacionades amb l'espai (15,1 %), el material (12,5 %), o vinculat a les noves tecnologies (3,3 %). Dels serveis destaca la demanda d'ampliació d'horaris (10,1 %), i la demanda de millorar l'atenció a l'usuari o que hi hagi més personal (3,5 %). Pel que fa a l'espai es demana principalment la seva ampliació (7,5 % de les respostes) i la millora de l'equipament (3,5 %). Entre les referències al material, destaca la demanda de disposar de més llibres (4,9 %) i renovar i actualitzar el fons bibliogràfic amb novetats editorials (3,5 %). En referència a les noves tecnologies es demana més i millor connexió a internet (1,9 %). La petició de civisme i silenci recull un 3,3 %.

La gran majoria dels/les usuàries valoren l'atenció rebuda per part del personal de la biblioteca com a molt/bastant bona (95,5 %). La qualifiquen com a bona el 2,6 % i com a dolenta/molt dolenta només un 1,4 %.

4.4 PUBLICACIONS

L'activitat de les Biblioteques de Barcelona es concreta també a través d'articles a publicacions i revistes culturals, sovint especialitzades en el camp professional de les biblioteques. És important donar a conèixer els diferents serveis, programes i activitats que es realitzen a les biblioteques de la ciutat, tant per la difusió que suposa del servei com per donar veu als professionals que hi treballen.

Alhora el procés d'escriptura significa reflexionar i analitzar sobre el que es relata, uns processos que si bé són imprescindibles per millorar el servei sovint el dia a dia no deixa dedicar-hi tant de temps com es voldria.

A principis de febrer del 2020 es va presentar el número 67 de la revista [Ítem](#) que publica el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, amb una edició dedicada a *Biblioteques, diversitat i inclusió*. La presentació es va fer a la biblioteca Bon Pastor, i va consistir en una taula rodona al voltant del rol de les biblioteques en la inclusió, en la qual va participar la directora de la biblioteca, la Vírgina Cierco.

En aquesta edició s'hi podien trobar dos articles sobre projectes de Biblioteques de Barcelona:

- *A l'estiu, Barcelona t'acull 2018. Programa Noves Famílies: Acompanyament al Reagrupament Familiar: treball intercultural a les Biblioteques de Barcelona*, de Marina Sánchez, Juanjo Arranz i Noemí Pérez;
- *El centre d'interès Identitats trans i gènere de la Biblioteca Nou Barris*, d'Emília Sánchez i Eric Sancho.

En el número 68 de la mateixa publicació, dedicat a *Biblioteques i cultura maker: makerspaces, BiblioLab, cocreació, innovació i experimentació*, a l'apartat d'experiències s'hi pot llegir l'article *Cultura maker, creació i experimentació a la biblioteca Montserrat Abelló*, de Neus Montserrat i Isabel Pasques.

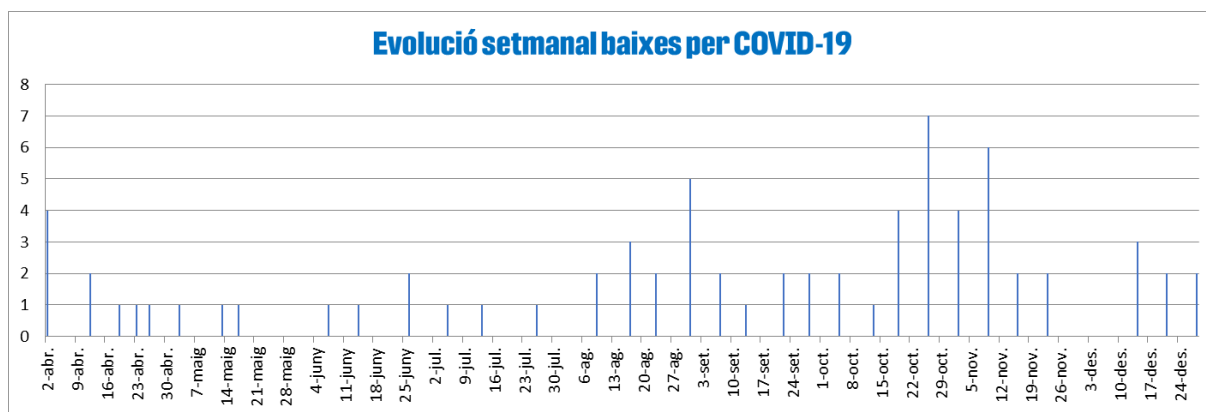
5. GESTIÓ INTERNA

5.1 RECURSOS HUMANS

Un dels àmbits que s'han vist més afectats per la pandèmia ha estat el dels recursos humans. La gestió a distància durant el confinament i després la incorporació progressiva del personal a les biblioteques va ser un procés certament complex per la gran quantitat de casuístiques diferents i per l'evolució de les condicions sanitàries que s'anaven produint i que exigien canvis pràcticament d'un dia per l'altre.

La gestió de les substitucions del personal vulnerable que va continuar fent teletreball quan es van tornar a obrir les biblioteques, la substitució de persones de baixa tant per malaltia com pel compliment de quarantenes en els casos de contactes directes amb persones amb COVID-19, sumat a la gestió habitual de les substitucions en períodes de vacances, ha estat prioritària.

Pel que fa a les baixes per malaltia o bé per confinament preventiu es van produir un acumulat de 57 baixes, amb un pic important entre finals d'octubre i principis de novembre.



Un altre aspecte que es va gestionar en un procediment d'urgència va ser l'adquisició d'equips de protecció individual (EPI) per a tot el personal que s'incorporava als seus centres de treball: mascaretes, guants, pantalles protectores, gel hidroalcohòlic (també per als usuaris). També es va oferir a tot el personal passar un test serològic per detectar possibles casos positius.

Abans de la reincorporació del personal a les biblioteques es va fer una formació específica en prevenció de la COVID-19, obligatòria per a totes les persones que tornaven al treball presencial. També per a aquestes persones es va posar a disposició un servei d'assessorament psicològic per si en un moment donat podien necessitar suport psicològic (gestió de la por, ansietat, etc...).

Ahora va caldre establir els protocols necessaris per al manteniment de la seguretat sanitària per al personal i per als usuaris, tant pel que feia al manteniment de les distàncies de seguretat, la ventilació dels espais, el respecte als aforaments permesos segons les fases de la pandèmia, la manipulació de documents compartits, la realització d'activitats, etc.

5.1.1 Plantilla

La plantilla total aprovada per al 2020 va ser de 414 llocs de treball, corresponents 379 a biblioteques i 35 a serveis centrals.

Això es concreta en una plantilla mitjana mensual de 494 persones contractades, també per a substitucions, i una foto fixa de la plantilla a 31 de desembre de 2020 de 527 persones contractades.

Pel que fa a la distribució de la plantilla entre homes i dones, les dones representen prop del 72 % de la plantilla i els homes el 28 %, com es pot veure en el quadre següent:

	Total	Dones	Homes
Plantilla mitjana 2020	494	355 (71,9 %)	139 (28,1 %)
Plantilla a 31.12.2020	527	377 (71,6 %)	150 (28,4 %)

5.1.2 Plans d'ocupació municipals

El mes de novembre es van incorporar nou persones provinents de Plans d'Ocupació Municipal 2020. D'acord amb les sol·licituds, la distribució va ser:

- 6 persones per al projecte de foment de la lectura.
- 2 persones de suport a projectes de comunicació i xarxes.
- 1 persona facilitadora per a tots els projectes.

No va ser possible la incorporació dels 16 projectes concedits inicialment a causa de les mesures preses per contenir la COVID-19.

5.1.3 Formació

Durant el confinament es va estar treballant en un Portal de Formació per als treballadors de Biblioteques de Barcelona. L'espai s'ha configurat com un compendi de recursos posats a disposició del conjunt de la plantilla i de les biblioteques, amb recursos específics i transversals. Alguns són oberts a tothom i d'altres destinats a col·lectius concrets en funció dels seus interessos o necessitats professionals.

També en aquest portal es va crear un apartat amb tota la informació sobre la COVID-19 necessària per als treballadors: protocols, instruccions, elements per a la senyalització i els cursos previs a l'inici del treball presencial.

Pel que fa a la formació realitzada, es va oferir al conjunt de la plantilla 88 formacions, amb un total de 542 places i 2.922 hores de docència. La mitjana d'assistents per curs ha estat de 6 persones, i des de totes les biblioteques s'ha assistit almenys a una formació.

5.2 GESTIÓ ECONÒMICA

5.2.1 Despesa total

La despesa total d'aquest exercici, incloent el capítol d'inversions en nous equipaments, ha estat de 34.440.440 €, un d'augment respecte al 2019 del 5,9 %. Significa una despesa pública per habitant de 20,6 €. La distribució per entitats que participen en el Consorci ha estat:

Ajuntament	Diputació	Generalitat	Ingressos propis CBB	TOTAL
25.297.399	8.497.211	572.880	72.950	34.440.440 €
73,45 %	24,67 %	1,34 %	0,21 %	

Per conceptes la despesa total queda desglossada així:

FUNCIONAMENT XARXA						NOUS EQUIPAMENTS
Personal	Fons documental	Equipament RFID	Funcionament	Acitivitats	Difusió	Inversió
19.905.733	1.965.471	24.067	7.274.890	489.836	115.296	4.665.147

5.2.2 Despesa de funcionament

Pel que fa a la despesa de funcionament de la xarxa aquest 2020 ha estat de 29.775.293 €, que representa una disminució del 0,8 % respecte al 2019, i una despesa per habitant de 17,9 €. La distribució per entitats que participen en el Consorci ha estat:

Ajuntament	Diputació	Generalitat	Ingressos propis CBB	TOTAL
20.632.252	8.497.211	572.880	72.950	29.775.293 €
69,29 %	28,54 %	1,92 %	0,25 %	

	2000	2005	2010	2015	2019	2020
Despesa en funcionament (€)	5.337.316	15.544.089	25.468.046	27.272.437	30.030.251	29.775.293
Increment	-	-	-	-	-	-0,8%
Increment acumulat	-	191,23%	377,1%	410,9%	462,6%	457,8%

5.2.3 Dotació especial per a la compra de fons

Dins les mesures extraordinàries presentades per l'Ajuntament de Barcelona per donar suport al teixit cultural de la ciutat enfront la crisi en el sector generada per la COVID-19, es va destinar una dotació extraordinària d'un milió d'euros per donar suport a les llibreries de proximitat amb la compra de llibres per a les col·leccions de les biblioteques.

Aquest milió d'euros es va afegir a la inversió municipal adjudicada per al 2020 per aquest mateix concepte. El concurs per a l'adjudicació es va dividir en 76 lots de manera que hi poguessin accedir el màxim nombre de llibreries possible. Durant el 2020 es va iniciar el procés que finalitzarà durant el 2021.

5.3 COMUNICACIÓ INTERNA

5.3.1 Tauler d'Anuncis

El Tauler d'Anuncis és un butlletí d'informació interna que s'envia a tota la plantilla de Biblioteques de Barcelona setmanalment. El butlletí es nodreix de la informació que aporten els diversos departaments dels serveis centrals i de cadascuna de les biblioteques.

Amb la COVID-19 només es va interrompre la seva periodicitat la primera setmana del confinament, i va ser una bona eina per mantenir el contacte amb tots els treballadors, tant per la difusió de la informació bàsica de servei com per compartir els projectes en línia que s'estaven posant en marxa des de les diferents biblioteques.

5.3.2 Reunions de l'equip directiu

L'equip directiu de Biblioteques de Barcelona el formen el gerent, les direccions dels diferents departaments dels serveis centrals i les direccions de totes les biblioteques.

Per poder gestionar de manera coordinada tant el període de confinament com l'obertura progressiva del servei, es va modificar el calendari de reunions habitual, de manera que cada setmana el nucli de les direccions de districte i l'equip de serveis centrals es va reunir a través de videoconferència. També es va intensificar la periodicitat de les reunions plenàries amb les direccions de totes les biblioteques per poder compartir el màxim d'informació i respondre als dubtes o preocupacions dels equips de cada biblioteca que arribaven a través de les direccions.

El mes de desembre es va fer una reunió en línia per a tot el personal per agrair l'esforç realitzat durant aquest període tan complex, fer balanç de l'any i exposar les principals línies de treball per al 2021.

6. ANNEX. ESTADÍSTIQUES BÀSIQUES 2020 PER DISTRICTES I BIBLIOTEQUES

BIBLIOTEQUES DE BARCELONA	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informatcional	Assistents alfabetització informatcional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Ciutat Vella	192.988	986	47	174.474	884	164	41.849	94	599	177	2.921	2.986	93.679	9.887	232.939
L'Eixample	500.174	2.504	72	429.569	2.170	350	99.401	151	1.202	130	3.735	5.710	182.224	17.770	386.230
Sants - Montjuïc	202.279	946	53	171.261	818	128	30.221	25	225	134	2.133	2.046	86.202	10.435	216.861
Les Corts	181.939	861	75	119.217	610	96	46.144	26	180	111	1.516	1.508	47.031	6.961	120.655
Sarrià - Sant Gervasi	126.379	605	40	101.726	515	90	19.863	38	235	75	1.361	1.191	37.907	6.261	142.152
Gràcia	367.499	1.587	90	237.946	1.046	158	49.104	63	417	131	3.710	3.488	114.644	9.694	198.950
Horta - Guinardó	216.457	1.137	49	187.921	971	161	35.312	87	742	118	2.299	2.063	74.823	11.905	281.407
Nou Barris	191.423	984	35	162.099	822	139	55.293	125	975	371	4.751	2.422	81.620	15.299	243.188
Sant Andreu	246.730	1.165	53	190.775	909	136	65.041	196	1.947	589	8.973	1.615	67.682	11.264	266.652
Sant Martí	284.761	1.489	46	284.746	1.523	272	56.958	171	1.144	178	3.776	3.237	116.547	16.686	363.360
Generals xarxa										200	4.608				
TOTAL BARCELONA	2.510.629	13.233	2.222	2.059.734	10.856	1.823	499.186	976	7.666	2.214	39.783	26.266	902.359	116.162	2.452.394

CIUTAT VELLA	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Barceloneta - La Fraternitat	28.156	167	30	26.891	159	29	5.911	30	215	14	179	424	13.760	1.777	44.976
Francesca Bonnemaison	64.221	279	48	64.574	281	48	11.441	37	169	49	1.554	611	22.572	2.755	75.518
Gòtic – Andreu Nin	27.855	200	40	22.346	161	32	8.312	21	194	16	297	310	7.225	2.177	46.579
Sant Pau - Santa Creu	72.756	340	66	60.663	283	55	16.185	6	21	98	891	1.641	50.122	3.178	65.866
TOTAL DISTRICTE	192.988	986	47	174.474	884	164	41.849	94	599	177	2.921	2.986	93.679	9.887	232.939

L'EIXAMPLE	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
EE – Agustí Centelles	125.476	563	78	111.165	498	69	27.895	72	560	28	1.002	1.487	38.086	3.901	89.391
Fort Pienc	55.274	343	56	47.170	293	48	11.539	-	-	15	326	488	20.409	2.445	58.681
Joan Miró	64.817	339	66	63.684	333	65	11.924	-	-	15	454	794	29.922	2.139	62.380
Sagrada Família - JMAL	174.412	681	99	136.198	532	77	33.642	47	364	32	1.054	2.122	55.772	4.899	92.347
Sant Antoni - Joan Oliver	51.176	368	66	41.078	296	53	10.305	16	226	19	569	542	21.304	2.908	39.985
Sofia Barat	29.019	209	37	30.274	218	38	4.096	16	52	21	330	277	16.731	1.478	43.446
TOTAL DISTRICTE	500.174	2.504	72	429.569	2.170	350	99.401	151	1.202	130	3.735	5.710	182.224	17.770	386.230

SANTS - MONTJUÏC	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Francesc Candel	43.887	214	40	42.927	209	39	10.489	17	187	52	631	500	18.573	3.008	63.536
Poble-Sec - Francesc Boix	27.872	169	29	31.916	193	34	8.106	-	-	26	426	484	19.715	1.348	41.423
Vapor Vell	130.520	563	75	96.418	416	55	19.524	8	38	56	1.076	1.062	47.914	6.079	111.902
TOTAL DISTRICTE	202.279	946	53	171.261	818	128	30.221	25	225	134	2.133	2.046	86.202	10.435	216.861

LES CORTS	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Les Corts - Miquel Llongueras	30.329	221	39	34.581	252	45	5.597	-	-	31	557	426	22.060	2.206	71.678
Montserrat Abelló	151.610	640	92	84.636	357	51	26.993	26	180	80	959	1.082	24.971	4.755	48.977
TOTAL DISTRICTE	181.939	861	75	119.217	610	96	46.144	26	180	111	1.516	1.508	47.031	6.961	120.655

SARRIÀ - SANT GERVASI	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Clarà	29.473	170	31	33.941	196	36	3.505	7	35	18	224	386	20.474	1.942	52.403
Collserola - Josep Miracle	9.076	66	13	11.189	81	16	922	-	-	22	457	66	3.093	829	27.271
Sant Gervasi - Joan Maragall	87.830	369	58	56.596	238	37	15.436	31	200	35	680	739	14.340	3.490	62.478
TOTAL DISTRICTE	126.379	605	40	101.726	515	90	19.863	38	235	75	1.361	1.191	37.907	6.261	142.152

GRÀCIA	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Jaume Fuster	248.005	958	127	147.285	569	75	34.189	53	375	58	2.333	2.202	68.842	4.838	115.303
Vallcarca i Penitents-MACot	21.855	118	22	17.564	95	17	3.935	5	29	25	278	226	4.491	2.438	34.665
Vila de Gràcia	97.639	511	88	73.097	383	66	10.980	5	13	48	1.099	1.060	41.311	2.418	48.982
TOTAL DISTRICTE	367.499	1.587	90	237.946	1.046	158	49.104	63	417	131	3.710	3.488	114.644	9.694	198.950

HORTA - GUINARDÓ	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
El Carmel-Juan Marsé	52.042	223	40	47.145	202	36	11.120	28	265	41	737	690	18.281	3.257	99.526
Guinardó-Mercè Rodoreda	93.278	397	57	84.419	359	51	16.161	32	224	36	675	888	32.474	4.208	89.709
Horta – Can Mariner	47.119	344	60	40.548	296	52	5.827	15	137	26	617	373	18.104	2.529	53.870
Montbau-Albert Pérez Baró	24.018	173	33	15.809	114	22	2.204	12	116	15	270	112	5.964	1.911	38.302
TOTAL DISTRICTE	216.457	1.137	49	187.921	971	161	35.312	87	742	118	2.299	2.063	74.823	11.905	281.407

NOU BARRIS	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Canyelles	6.966	50	10	6.748	49	10	969	-	-	37	450	42	2.689	1.012	30.013
Les Roquetes	27.637	145	28	22.285	117	22	8.316	33	237	66	856	653	13.915	2.511	39.545
Nou Barris	67.079	289	37	70.683	305	39	27.707	16	165	47	753	978	40.450	4.386	83.837
Vilapicina i la Torre Llobeta	61.313	361	71	47.081	277	55	8.390	43	274	31	792	509	14.282	4.945	44.913
Zona Nord	28.428	138	25	15.302	74	14	9.911	33	299	190	1.900	240	10.284	2.445	44.880
TOTAL DISTRICTE	191.423	984	35	162.099	822	139	55.293	125	975	371	4.751	2.422	81.620	15.299	243.188

SANT ANDREU	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Bon Pastor	33.125	153	28	18.824	87	16	5.486	86	755	181	3.087	195	6.947	2.178	52.604
Ignasi Iglésias – Can Fabra	170.765	672	93	143.207	564	78	44.251	80	1.018	315	4.467	957	47.927	5.294	137.307
La Sagrera – Marina Clotet	20.178	227	35	18.339	206	32	5.870	7	67	36	912	217	7.210	2.400	49.732
Trinitat Vella - José Barbero	22.662	113	21	10.405	52	9	9.434	23	107	60	572	246	5.598	1.392	27.009
TOTAL DISTRICTE	246.730	1.165	53	190.775	909	136	65.041	196	1.947	589	8.973	1.615	67.682	11.264	266.652

SANT MARTÍ	Visites	Mitjana visites dia	Mitjana visites hora	Docs prestats	Docs prestats dia	Docs prestat hora	Usos Internet	Activitats alfabetització informacional	Assistents alfabetització informacional	Activitats	Assistents activitats	Nous carnets	Total Carnets	Increment de fons	Col·lecció total
Camp de l'Arpa -Caterina Albert	68.329	338	64	69.515	344	66	16.745	64	569	40	887	809	30.078	2.885	58.923
El Clot - Josep Benet	63.998	335	64	49.757	261	50	12.182	41	223	24	538	616	11.023	2.715	47.868
Poblenou - Manuel Arranz	76.740	325	57	70.817	300	53	12.957	64	342	24	689	723	22.720	3.918	57.551
Ramon d'Alòs-Moner	12.049	63	13	13.555	71	14	3.025	2	10	44	380	382	13.100	1.421	34.538
Sant Martí de Provençals	23.092	137	27	26.898	160	32	3.126	-	-	16	202	423	18.446	1.290	29.903
Xavier Benguerel	40.553	290	42	54.204	387	57	8.923	-	-	30	1.080	284	21.180	4.457	134.577
TOTAL DISTRICTE	284.761	1.489	46	284.746	1.523	272	56.958	171	1.144	178	3.776	3.237	116.547	16.686	363.360

7. SUMARI

1. Introducció	3
2. La cronologia del 2020	4
3. L'adequació de serveis i activitats a la nova situació	7
3.1. Treballs tècnics	7
3.1.1. Adequació dels espais	7
3.1.2. Senyalització de les biblioteques	7
3.2. Serveis	8
3.2.1. Carnet virtual	8
3.2.2. eBiblio i eFilm	8
3.2.3. Lectures a cau d'orella	8
3.2.4. Cessió d'espais a les escoles	9
3.2.5. Lots de lectura per als pavellons socials de Barcelona	9
3.3. Activitats	10
3.3.1. Programació en línia a través de xarxes socials i plataformes de videoconferències	10
3.3.2. Altres iniciatives a les xarxes socials	11
3.3.3. Clubs de lectura virtuals	12
3.3.4. Un Sant Jordi diferent	13
3.3.5. Bibliocasals	13
4. L'impacte dels serveis	14
4.1. Els usos	14
4.1.1. Visites	14
4.1.2. Col·lecció documental	14
4.1.3. Accés a Internet	16
4.1.4. Activitats culturals	16
4.1.5. Activitats d'alfabetització digital	17
4.1.6. Visites escolars	17
4.1.7. Els usos no registrats	18
4.2. El perfil dels usuaris	19
4.2.1. Els usuaris amb carnet	19
4.2.2. Els usuaris actius	20
4.3. Comunicació amb els usuaris	21
4.3.1. Butlletí electrònic	21
4.3.2. Webs i xarxes socials	21
4.3.3. Seguiment de l'opinió dels usuaris: consultes i queixes	21
4.3.4. Enquesta Òmnibus	22
4.4. Publicacions	24
5. Gestió interna	25
5.1. Recursos Humans	25
5.1.1. Plantilla	26
5.1.2. Plans d'ocupació municipals	26
5.1.3. Formació	26
5.2. Gestió econòmica	27
5.2.1. Despesa total	27
5.2.2. Despesa funcionament	27
5.2.3. Dotació especial per a la compra de fons	27
5.3. Comunicació Interna	28
5.3.1. Tauler d'Anuncis	28
5.3.2. Reunions de l'equip directiu	28
6. Annex. Estadístiques bàsiques 2020 per districtes i biblioteques.	29
7. Sumari	34

Biblioteques de Barcelona

La Rambla, 88

08002 - Barcelona

Tel: 933161242

biblios@bcn.cat

www.barcelona.cat/biblioteques



Memòria 2020 de [Biblioteques de Barcelona](http://www.barcelona.cat/biblioteques)

està subjecta a una llicència de

[Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

Creat a partir d'una obra disponible a www.barcelona.cat/biblioteques



Biblioteques de Barcelona



**Diputació
Barcelona**



**Ajuntament de
Barcelona**