



CONSELL INSULAR
DE MENORCA

DEPARTAMENT DE CULTURA, PATRIMONI
I EDUCACIÓ



XARXA DE
BIBLIOTEQUES
DE MENORCA

INFORME ESTADÍSTIC DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES DE MENORCA 2014

Servei Coordinador de Biblioteques
Departament de Cultura, Patrimoni i Educació
Consell Insular de Menorca

abril 2015

INTRODUCCIÓ

Aquest document presenta les principals dades estadístiques de 2014 de la Xarxa de Biblioteques de Menorca i fa l'anàlisi dels indicadors per valorar l'evolució dels serveis.

Les dades corresponen als serveis de biblioteca pública de Menorca. La IFLA (International Federation Library Association) és l'organisme internacional que vetlla pels interessos dels usuaris, dels serveis bibliotecaris i de la documentació, mitjançant directrius i propostes per a l'establiment de serveis bibliotecaris de qualitat. Aquest organisme defineix la biblioteca pública com:

“una organització fundada per la comunitat, de la qual rep suport i finançament, ja sigui per mitjà del govern local, regional o estatal, o per mitjà d'altres tipus d'institucions. Proporcionen accés al coneixement, a la informació, a l'aprenentatge al llarg de la vida i a les obres de ficció per mitjà d'una varietat de recursos i serveis, als quals tenen accés tots els membres de la comunitat sense distinció de raça, nacionalitat, edat, sexe, religió, llengua, discapacitat, situació econòmica i laboral i nivell d'estudis.”

Així quan parlem de biblioteca pública no ens referim a les biblioteques que tenen accés públic o a les que estan sustentades per doblers públics, sinó a les que, simplificant, tenen un fons generalista i donen servei a tot tipus d'usuaris. En el cas de Menorca aconsegueixen aquesta condició les vuit biblioteques públiques, més el Centre de Lectura de Fornells, que formen la Xarxa de Biblioteques de Menorca. No inclou, doncs, les dades de les biblioteques i col·leccions associades, com la Biblioteca Rubió, la Biblioteca de l'Ateneu, el Cercle Artístic, l'Hernández Mora o altres col·leccions, atès que com que no són serveis de biblioteca pública l'anàlisi hauria de ser ben diferent.

L'objectiu d'aquest informe és, per un costat, oferir les dades sobre l'ús del servei de lectura pública a Menorca durant 2014 i la seva evolució en els darrers cinc anys i, per l'altre, donar algunes de les claus que serviran per a la lectura i interpretació de les dades que facilitam.

Els indicadors reflectits són bàsicament els que les Directrius de l'IFLA / UNESCO¹ estableixen com a indicadors de rendiment sobre la base de l'ús. Aquest document serà esmentat al llarg d'aquest informe amb el terme Directrius.

Les biblioteques públiques es dimensionen d'acord amb la població a la qual estan destinades a servir, raó per la qual molts dels paràmetres fan referència als *habitants* del municipi en tant que usuaris potencials, que distingirem dels *usuaris* reals.

En molts casos veurem que els indicadors mostren dades inversament proporcionals a les de la població. Aquest fet és habitual quan parlem de documents per habitant, atès que es necessita

1. *Directrius IFLA / UNESCO per al desenvolupament del servei de les biblioteques públiques*. Segona edició revisada. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2013.

una col·lecció mínima, que l'IFLA/UNESCO estableix en 2.500 volums i que els Paràmetres bàsics de biblioteca pública de les Illes Balears eleven fins als 6.000 documents, per poder tenir un servei de biblioteca. Les poblacions més petites només amb el fons mínim ja assoleixen els indicadors i qualsevol augment suposa un important augment proporcional.

Aquest any hem unificat els criteris de càlcul dels indicadors de la Biblioteca de Maó amb els de la resta de biblioteques públiques de Menorca i per tant en aquest moment les dades són totalment comparables, tot i que en alguns casos algunes circumstàncies particulars expliquen dades de dispersió que a primera vista poden semblar sorprenents.

Tot i referir-nos en tot moment a les Directrius i als Paràmetres de biblioteca pública de les Illes Balears, no és objecte d'aquest informe fer una anàlisi exhaustiva del Sistema de Lectura Pública de Menorca, sinó oferir les dades que permetin aprofundir en l'anàlisi que fan, de forma paral·lela, totes les biblioteques de Menorca amb l'elaboració dels plans de biblioteques municipals, que han de culminar en el Pla de lectura de Menorca, document que esperam poder oferir abans de finalitzar el primer semestre de 2015.

Per tot això, aquest document és una exposició de dades amb notes explicatives i no pas una anàlisi de la situació de la Xarxa de Biblioteques de Menorca i de cadascuna de les biblioteques que la componen, en particular.

1. DADES DE LA XARXA DE BIBLIOTEQUES 2014

XARXA DE BIBLIOTEQUES DE MENORCA

indicadors d'ús 2014

| Biblioteca | Població | Documents | Col.l. esp. | D / hab. | Socis | S / hab. | Préstec | P / hab. | P / doc. | Visites | Internet |
|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------|---------------|---------------|----------------|-------------|-------------|----------------|---------------|
| ALAIOR | 9.162 | 18.315 | 0 | 2,00 | 3.618 | 39,49% | 16.423 | 1,79 | 0,90 | 38.890 | 8.147 |
| ES CASTELL | 7.661 | 16.162 | 0 | 2,11 | 1.836 | 23,97% | 5.686 | 0,74 | 0,35 | 13.637 | 3.660 |
| CIUTADELLA | 29.282 | 33.177 | 7.202 | 1,13 | 11.099 | 37,90% | 46.074 | 1,57 | 1,39 | * | 11.719 |
| FERRERIES | 4.630 | 15.785 | 0 | 3,41 | 1.876 | 40,52% | 11.983 | 2,59 | 0,76 | 22.402 | 4.197 |
| MAÓ | 28.460 | 88.210 | 26.541 | 3,10 | 23.379 | 82,15% | 81.629 | 2,87 | 0,93 | 99.347 | 28.098 |
| ES MERCADAL | | 11.114 | 0 | | 1.088 | | 5.470 | | 0,49 | 15.473 | 7.921 |
| FORNELLS | | 5.419 | 0 | | 297 | | 829 | | 0,15 | 1.666 | 601 |
| Acumulat | 5.176 | 16.533 | 0 | 3,19 | 1.385 | 26,76% | 6.299 | 1,22 | 0,38 | 17.139 | 8.522 |
| ES MIGJORN | 1.470 | 9.657 | 913 | 6,57 | 793 | 53,95% | 2.289 | 1,56 | 0,24 | 5.634 | 1.095 |
| SANT LLUÍS | 7.472 | 21.357 | 0 | 2,86 | 3.020 | 40,42% | 15.400 | 2,06 | 0,72 | 17.812 | 7.499 |
| Serveis comuns | | | | | | | 818 | | | | |
| TOTAL | 93.313 | 219.196 | 34.656 | 2,35 | 47.006 | 50,37% | 186.601 | 2,00 | 0,85 | 214.861 | 81.459 |

Col·leccions especials:

Ciutadella : Fons mossèn Salord i Farnés

Fons Montobbio

Maó : Fons patrimonials

Fons menorquí

Es Migjorn : Fons Francesc d'Albranca

Serveis comuns: ebookmenorca (Préstec de llibre electrònic que es comptabilitza junt sense que es pugui assignar a una biblioteca i per tant no consta a les dades de préstec de cada biblioteca)

2. INDICADORS D'ÚS DE LES BIBLIOTEQUES

“Disposar d'una informació fiable sobre el rendiment és una eina necessària per avaluar i millorar l'eficàcia, operativitat i qualitat del servei...”

Per disposar d'aquesta informació les Directrius IFLA / UNESCO recomanen la recollida i anàlisi d'una sèrie d'indicadors, que divideixen en indicadors d'ús, de recursos, de recursos humans, de qualitat, de costos i comparatius.

Per elaborar aquest informe utilitzarem només alguns dels indicadors d'ús i de recursos, i deixarem la resta d'indicadors per a l'estudi del Sistema de Lectura Pública de Menorca.

Els indicadors utilitzats seran alguns dels que estableixen les Directrius i n'afegirem d'altres que ens han semblat d'interès i que escriurem en cursiva:

Indicadors d'ús:

- préstecs per persona;
- total de visites a la biblioteca per habitant;
- percentatge de població inscrita a la biblioteca;
- préstecs per document, això és índex de rotació;
- nombre de préstecs per hora de servei;
- usuaris inscrits en oposició a usuaris actius;
- *usuaris actius per habitant;*
- *ús del servei d'accés a Internet per habitant;*

Indicadors de recursos:

- volum total de documents per habitant;
- disponibilitat d'ordinadors d'accés públic per habitant.

Indicadors de recursos humans:

- ràtio de personal a jornada completa en relació amb el nombre d'habitants;
- ràtio de personal bibliotecari en relació amb el nombre d'habitants;
- ràtio de personal a jornada completa en relació al préstec;

Aquest darrer indicador és sempre difícil d'aconseguir en el moment de fer aquest document, atès que totes les biblioteques es troben immerses en el procés d'elaboració estadística i les dades encara no estan publicades. Per aquest motiu també deixarem aquest indicador per al Pla de lectura de Menorca.

No disposam de dades de nombre de consultes presencials i virtuals al servei d'informació i referència per persona, ni de materials descarregats. Pel que fa a la reserva d'espais de reunió, cal dir que únicament Maó i Ciutadella disposen de sala per a reunions, exposicions, conferències, etc. La resta de biblioteques poden oferir puntualment la biblioteca, però no se'n du un control, atès que en principi no és la seva funció, ja que l'espai no està adaptat a aquest ús.

El quadre que adjuntam suposa el resum de bona part d'aquests indicadors:

XARXA DE BIBLIOTEQUES DE MENORCA

indicadors d'ús 2014

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Documents | 18.307 | 16.162 | 33.177 | 15.785 | 88.210 | 11.114 | 5.419 | 16.533 | 9.745 | 21.365 | 219.284 |
| Col·l. esp. | – | – | 7.202 | – | 26541 | – | – | – | 913 | – | 34.656 |
| Document / hab. | 2 | 2,11 | 1,13 | 3,41 | 3,1 | | | 3,19 | 6,63 | 2,86 | 2,35 |
| Socis | 3.618 | 1.836 | 11.099 | 1.876 | 23.379 | 1.088 | 297 | 1.385 | 793 | 3.020 | 48.391 |
| Socis actius | 1.536 | 626 | 3.718 | 821 | 5.278 | 402 | 97 | 499 | 260 | 1.226 | 13.964 |
| Soci actiu / soci | 42,45% | 34,10% | 33,50% | 43,76% | 22,58% | 36,95% | 32,66% | – | 32,79% | 40,60% | 28,86% |
| Soci / hab. | 39,49% | 23,97% | 37,90% | 40,52% | 82,15% | – | – | 26,76% | 53,95% | 40,42% | 51,86% |
| Socis actius / hab. | 16,76% | 8,17% | 12,70% | 17,73% | 18,55% | – | – | 9,64% | 17,69% | 16,41% | 14,96% |
| Préstec | 16.423 | 5.686 | 46.074 | 11.983 | 81.629 | 5.470 | 829 | 6.299 | 2.289 | 15.400 | 185.783 |
| Préstec / hab. | 1,79 | 0,74 | 1,57 | 2,59 | 2,87 | – | – | 1,22 | 1,56 | 2,06 | 1,99 |
| Préstec / soci actiu | 10,69 | 9,08 | 12,39 | 14,6 | 15,47 | 13,61 | 8,55 | – | 8,8 | 12,56 | 13,3 |
| Préstec / doc. | 0,90 | 0,35 | 1,39 | 0,76 | 0,93 | 0,49 | 0,15 | – | 0,23 | 0,72 | 0,85 |
| Hores obertura | 2.144 | 2.099 | 1.929 | 1.528 | 1.909 | 1.395 | 412 | – | 1.050 | 1.586 | 14.052 |
| Préstec / hora | 7,66 | 2,71 | 23,88 | 7,84 | 42,76 | 3,92 | 2,01 | – | 2,18 | 9,71 | 13,22 |
| Personal | 1,3 | 1,5 | 4,5 | 1 | 11 | 1,5 | 0,3 | – | 0,5 | 1,5 | 23,1 |
| Préstec / personal | 12.633 | 3.791 | 10.239 | 11.983 | 7.421 | 3.647 | 829 | – | 2.289 | 10.267 | 8.043 |
| Visites | 38.890 | 13.637 | * | 22.402 | 99.347 | 15.473 | 1.666 | 17.139 | 5.634 | 17.812 | 214.861 |
| Visites / hab. | 4,24 | 1,78 | | 4,84 | 3,49 | – | – | 3,31 | 3,83 | 2,38 | 2,3 |
| Internet | 8.147 | 3.660 | 11.719 | 4.197 | 28.098 | 7.921 | 601 | 8.522 | 1.095 | 7.499 | 72.944 |
| Internet / hab. | 0,89 | 0,48 | 0,4 | 0,91 | 0,99 | – | – | 1,65 | 0,74 | 1 | 0,78 |

Per establir el grau d'acompliment o de satisfacció, cal comparar aquests indicadors amb els paràmetres de biblioteca pública establerts pel Govern de les Illes Balears² i amb el Mapa de lectura pública de Menorca. Per aquest motiu farem un breu apunt de cada indicador i alguns factors del funcionament de la Xarxa que poden fer-ne comprensible la lectura. Posteriorment passarem al seu reflex en cadascuna de les biblioteques.

Pel que fa a la Biblioteca Pública de Maó, en la seva qualitat de biblioteca insular, li assignarem els indicadors del grup de població superior a la que li correspondria, tal com estableixen els paràmetres per a les biblioteques centrals de xarxa, entenent que entre les seves competències hi ha la de donar suport a la resta de biblioteques de la Xarxa.

Per establir la xifra de referència de cadascun dels indicadors preferirem utilitzar la mediana que la mitjana, atès que parlem de serveis bibliotecaris molt diversos i les xifres de la Biblioteca de Maó i del Centre de Lectura de Fornells són sovint poc comparables i el desviament que poden provocar aquests dos serveis pot oferir uns resultats distorsionats. La mediana justament corregeix els

2. Acord del Consell de Govern de 21 de gener de 2011 pel qual s'aproven els paràmetres bàsics de biblioteca pública de les Illes Balears.

valors extrems molt grans o molt petits i treballa sobre els valors centrals. Tot i això, utilitzarem la mitjana quan ens referim als indicadors establerts pels Paràmetres o en la comparativa amb serveis externs a Menorca.

2.1. Indicadors de punts de servei

Aquests indicadors mesuren la proximitat del servei als ciutadans i el seu dimensionament respecte de la població a atendre. El principal indicador és:

- Nombre de biblioteques públiques per habitant

Aquest indicador no apareix a les Directrius, de manera que caldrà que ens fixem en la normativa interna per trobar l'estàndard que ens permeti fer-ne la valoració.

En aquest sentit la norma general al nostre país l'estableix la Llei de bases de règim local³, que disposa l'obligació de comptar amb biblioteca pública als municipis de més de 5.000 habitants.

Pel que fa a les comunitats autònomes, es mostra una important diversitat de criteris. Per la part baixa, lleis, decrets o ordenances estableixen una forquilla per a l'obligació de comptar amb biblioteca pública que va des dels 1.000 habitants per a la comunitat d'Extremadura fins als 5.000 de diverses comunitats. En el cas de les Illes Balears, la Llei⁴ estableix l'obligació per als municipis amb població superior als 2.000 habitants. Per a municipis o nuclis de població menors s'estableixen punts de biblioteca.

Per la part alta, la creació d'una xarxa municipal de biblioteques s'estableix entre els 50.000 habitants per a Galícia i els 20.000 d'algunes comunitats, entre les quals hi ha la de les Illes Balears.

En el cas de les Illes Balears, la llei no estableix l'obligació que els municipis amb població inferior a 2.000 habitants que vulguin disposar de servei de lectura hagin de tenir necessàriament un punt de biblioteca, ni que les poblacions amb més de 20.000 habitants s'hagin d'estructurar necessàriament en forma de xarxa municipal, sinó que dóna l'opció a partir d'aquesta xifra, qüestió lògica per deixar marge a l'adequació de la norma a les característiques pròpies de cada territori. El Mapa de lectura de Menorca tampoc estableix obligacions en aquest aspecte i deixa per als plans de lectura l'estudi de necessitats que acabi per definir el marc general.

L'índex de *servei per habitant* a Menorca és el d'un punt de servei bibliotecari per cada 10.368 habitants. Aquests serveis no es distribueixen però de forma unitària: es Migjorn disposa de biblioteca pública en un municipi amb manco de 2.000 habitants; es Mercadal disposa d'una biblioteca pública més un punt de biblioteca a Fornells per a poc més de 5.000 hab. i en canvi Ciutadella i Maó tenen una sola biblioteca pública en una població de quasi 30.000 habitants.

Aquesta divisió correspon a la lògica del territori i de moment no es veu la necessitat de modificar-la. El que cal tenir ben present és que tots els serveis han de complir els paràmetres mínims que els correspon en funció dels seus usuaris potencials.

2.2. Indicadors de fons

Els indicadors de fons són els que ens mostren la capacitat de satisfer les necessitats d'informació

3. Llei 7/1985, de 2 de abril, reguladora de les bases de règim local.

4. Llei 19/2006, de 23 de novembre, del Sistema bibliotecari de les Illes Balears.

i lleure de la població a la qual serveix cada biblioteca. El principal indicador de fons és:

- Volum total de documents per habitant

Aquest *indicador de recursos* ens mostra la capacitat de resposta de les biblioteques a les demandes dels ciutadans. En el cas de les Illes Balears, els Paràmetres estableixen de forma precisa l'indicador de referència per a cada servei. Per un costat els paràmetres estableixen l'indicador desitjable que correspon als exemplars per habitant en funció d'una escala decreixent, i per l'altra estableix un indicador de col·lecció mínima per a cada biblioteca. D'aquesta manera el fons actual hauria d'estar comprès entre el mínim (fons mínim) i el desitjable (fons Mapa).

| MUNICIPIS | Població | Indicador | Fons Mapa | Fons mínim | Fons actual |
|-------------|----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Alaior | 9.162 | 2,08 | 19.057 | 18.743 | 18.315 |
| Es Castell | 7.661 | 2,23 | 17.084 | 16.491 | 16.162 |
| Ciutadella | 29.982 | 1,77 | 53.068 | 36.497 | 33.177 |
| Ferrerries | 4.630 | 2,62 | 12.131 | 12.000 | 15.785 |
| Maó | 28.460 | 1,75 | 49.805 | 45.500 | 88.210 |
| Es Mercadal | 5.176 | 2,48 | 12.764 | 12.836 | 16.533 |
| Es Migjorn | 1.470 | 3,68 | 7.000 | 7.000 | 9.657 |
| Sant Lluís | 7.472 | 2,25 | 16.812 | 16.208 | 21.357 |

Veiem que la majoria de les biblioteques estan dins els paràmetres. Excepte d'una banda la Biblioteca Pública de Maó, que quasi multiplica el fons mínim exigible. Aquest any per primer cop, com ja hem anunciat a la introducció, hem acordat el sistema de recaptació de les dades per tal d'unificar les de la Biblioteca de Maó amb les de la resta de la Xarxa. Per aquest motiu, si bé en altres ocasions atribuïem la gran diferència de fons d'aquesta biblioteca amb la resta a la seva funció de biblioteca conservadora i per tant amb un volum de fons de preservació molt important, aquest any hem comptabilitzat aquest fons especial de banda; és a dir, la Biblioteca Pública de Maó té a més dels 88.210 volums que són de lliure accés i per tant majoritàriament en préstec, un fons de 26.541 volums que corresponen a col·leccions especials, com pot ser el fons menorquí que té en custòdia o els fons patrimonials fruit majoritàriament de donacions. Així, la gran diferència entre el fons de què disposa com a biblioteca pública i la resta de la Xarxa no és fruit de la seva funció conservadora, sinó de la seva qualitat de biblioteca pública de l'Estat, amb un pressupost molt major que la resta. Aquesta és la característica que ha fet indubtable la seva categoria de biblioteca insular.

D'altra banda, les biblioteques d'Alaior i des Castell no assoleixen l'indicador que els correspon tot i que la desviació no és notable. La biblioteca de Ciutadella, en canvi, queda força més lluny dels indicadors, tant del desitjable com del mínim. Aquestes tres biblioteques són justament les més condicionades per l'espai. Si no se soluciona aquest condicionant és difícil que arribin a assolir els indicadors establerts pels Paràmetres, especialment en el cas de Ciutadella.

2.3. Indicadors de socis

Aquest indicador ens explica la fidelitat de la població respecte del servei de biblioteca.

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|---------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Socis | 3.618 | 1.836 | 11.099 | 1.876 | 23.379 | 1.088 | 297 | 1.385 | 793 | 3.020 | 48.391 |
| Socis actius | 1.536 | 626 | 3.718 | 821 | 5.278 | 402 | 97 | 499 | 260 | 1.226 | 13.964 |
| Soci actiu / soci | 42,45% | 34,10% | 33,50% | 43,76% | 22,58% | 36,95% | 32,66% | – | 32,79% | 40,60% | 28,86% |
| Soci / hab. | 39,49% | 23,97% | 37,90% | 40,52% | 82,15% | – | – | 26,76% | 53,95% | 40,42% | 51,86% |
| Socis actius / hab. | 16,76% | 8,17% | 12,70% | 17,73% | 18,55% | – | – | 9,64% | 17,69% | 16,41% | 14,96% |

| | MEDIANA |
|---------------------|---------|
| Soci actiu / soci | 34,10% |
| Soci / hab. | 39,95% |
| Socis actius / hab. | 16,58% |

El principal indicador per conèixer la fidelitat dels usuaris respecte del servei és:

- Percentatge de població inscrita a la biblioteca

El concepte de soci és el de l'usuari que ha demanat el carnet de la biblioteca i per tant pot accedir al servei de préstec i a altres serveis. Soci no és el mateix que usuari, atès que a la biblioteca poden venir usuaris per utilitzar alguns serveis de la biblioteca per als quals no és imprescindible ser-ne soci: accés a Internet (algunes biblioteques), activitats de promoció de la lectura, lectura en sala, etc.

Perquè aquesta dada sigui real, és important fer revisions periòdiques dels usuaris actius i eliminar els que ja fa anys que no fan ús del préstec. Si no es fa aquesta depuració periòdica, aquesta dada queda distorsionada. Per aquest motiu és més fiable la dada dels socis actius.

Les biblioteques de la Xarxa tenen establert un protocol per mantenir les dades d'usuaris al dia, eliminant anualment aquells usuaris que fa més de set anys que no fan préstec. Aquest no és el cas de la Biblioteca Pública de Maó, que amb un percentatge del més del 82 % de socis per habitant ens ofereix una dada que duplica la de la major part de les biblioteques de Menorca, amb l'excepció des Migjorn, que manté també força alta l'acceptació, tot i que no arriba a les dades de Maó.

La dada que presenta Maó té una característica diferenciadora. Des de que la Biblioteca de Maó s'ha integrat a la Xarxa de Biblioteques, es fan esforços de convergència amb la resta de biblioteques per a una feina conjunta, però en alguns serveis encara no s'ha pogut arribar a aquesta convergència, com és el cas dels usuaris. Tota la Xarxa té un únic carnet que serveix per utilitzar a qualsevol biblioteca de la Xarxa. Amb Maó encara no s'ha pogut fer aquesta convergència per qüestions tècniques i per tant és l'única biblioteca que duplica els carnets amb la resta de biblioteques, de manera que els seus usuaris no corresponen exactament als de la seva població. Aquesta dada és important quan analitzam l'ús d'aquesta biblioteca per usuaris des Castell o Sant Lluís.

- Percentatge de socis actius

Aquest indicador respon als usuaris que han fet préstec l'any que s'analitza. A diferència de l'indicador anterior, que ens donava una pauta sobre l'acceptació de la biblioteca en el seu entorn,

en el cas d'aquest segon indicador ens donarà la fidelitat dels habitants del municipi.

Aquesta és una de les dades més importants per a la valoració dels serveis, atès que ens indica l'ús real que la població fa de la seva biblioteca. En el cas de la Xarxa, la dada és força més homogènia a totes les biblioteques de Menorca, encapçalades per Maó.

La Biblioteca des Castell i la des Mercadal tenen els índexs més baixos, tant en socis com lògicament en socis actius.

- Usuaris inscrits en oposició a usuaris actius

Aquest és un indicador establert per les Directrius que ens mostra la fidelitat dels socis de la biblioteca. Aquest indicador és el que mostra més clarament els problemes d'actualització de la base de dades dels nostres usuaris i detecta possibles mancances de depuració.

En el cas de la Biblioteca Pública de Maó, aquesta dada ratifica que és necessari fer una revisió de la base de dades dels seus usuaris per tal d'actualitzar-la, atès que el seu índex és molt baix respecte de la resta de biblioteques.

2.4. Indicadors de visitants

Novament l'indicador es valora en relació amb la població potencial de cada biblioteca. Així l'indicador és en aquesta ocasió:

- Total de visites a la biblioteca per habitant

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|----------------|--------|------------|------------|-----------|--------|-------------|----------|-------------|------------|------------|---------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Visites | 38.890 | 13.637 | * | 22.402 | 99.347 | 15.473 | 1.666 | 17.139 | 5.634 | 17.812 | 214.861 |
| Visites / hab. | 4,24 | 1,78 | | 4,84 | 3,49 | | | 3,31 | 3,83 | 2,38 | 2,3 |

| | MEDIANA |
|----------------|---------|
| Visites / hab. | 3,49 |

Aquest indicador ens mostra l'ús de la biblioteca en el conjunt dels seus serveis, tant si l'usuari ha fet préstec, com si ha accedit als serveis electrònics, com si ha utilitzat la biblioteca com a sala d'estudi i tant si és soci de la biblioteca com si és visitant ocasional.

Val a dir que aquesta és una dada sempre controvertida per la forma de recollecció. La majoria de biblioteques recullen aquesta dada comptant les persones que van entrant a la biblioteca al llarg del dia. És fàcil que el bibliotecari es descompti, atès que té altres feines a fer, la qual cosa suposa un entrebanc per a l'atenció a l'entrada de nous usuaris.

Les biblioteques de Maó tenen un comptador automàtic que suma totes les vegades que les persones entren a la biblioteca. Si bé és un sistema molt útil per a biblioteques mitjanes i grans, el cert és que té els seus inconvenients quan es passa a dades estadístiques. El primer que cal fer és dividir la xifra diària entre dos, atès que el comptador compta igual l'entrada que la sortida; aquesta operació ja s'acostuma a tenir en compte.

Més difícil és determinar quantes vegades entren i surten els usuaris de la biblioteca. En principi els usuaris entren i surten un sol cop, especialment els que van a cercar i/o tornar un llibre en

préstec o els que van a fer una consulta puntual a Internet. Però els usuaris que fan força estona a la biblioteca, tant consultant el fons com consultant Internet, o simplement estudiant, acostumen a fer pauses i sortir una estoneta per fumar o prendre l'aire i fer una mica de descans. Aquest grup de gent, que pot ser significatiu, fa augmentar el nombre de visites de forma fictícia a les biblioteques amb sistemes automàtics de control d'accés.

Ciutadella tenia fins ara el mateix sistema que Maó però durant 2014 ha estat espatllat i no ha estat possible obtenir la dada d'usuaris.

Per tots aquests motius, us presentam les estadístiques de visites amb totes les cauteles necessàries. Tal vegada aquesta dada té major interès en les dades comparades amb anys anteriors, atès que la metodologia utilitzada per a cada biblioteca sí que és uniforme i pot mostrar les tendències de cada biblioteca.

La Biblioteca de Ferreries destaca en primer lloc seguida de la Biblioteca d'Alaior. En aquest darrer cas la dada cal posar-la en concordança amb les hores d'obertura del servei, ja que aquesta és com veurem després la biblioteca que obre més hores tot l'any i per tant és també lògic que tengui un bon índex d'assistència. En canvi Ferreries és una biblioteca que no està ni molt manco en el nivell més alt d'hores de servei, per la qual cosa aquesta dada indica un ús molt intensiu de la biblioteca.

2.5. Indicadors d'ús dels serveis

Prèviament a analitzar les dades estadístiques del servei de préstec i de l'ús dels mitjans electrònics de la biblioteca, presentam les dades percentuals de l'ús d'aquests serveis en relació amb els visitants.

Per a aquesta anàlisi utilitzarem dos indicadors:

- Percentatge de préstec per visitant
- Percentatge d'ús dels serveis electrònics per visitant

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|-----------------------------|--------|------------|------------|-----------|--------|-------------|----------|------------|------------|----------------|
| Visitants | 38.890 | 13.637 | * | 22.402 | 99.347 | 15.473 | 1.666 | 5.634 | 17.812 | 214.861 |
| Préstec | 16.423 | 5.686 | 46.074 | 11.983 | 81.629 | 5.470 | 829 | 2.289 | 15.400 | 185.783 |
| Préstec / visitant | 42,23% | 41,70% | | 53,49% | 82,17% | 35,35% | 49,76% | 40,63% | 86,46% | 86,47% |
| Ús serveis electrònics | 8.147 | 3.660 | 11.719 | 4.197 | 28.098 | 7.921 | 601 | 1.095 | 7.499 | 72.937 |
| Serv. electrònic / visitant | 20,95% | 26,84% | | 18,73% | 28,28% | 51,19% | 36,07% | 19,44% | 42,10% | 33,95% |

| | MEDIANA |
|-----------------------------|---------|
| Préstec / visitant | 46,00% |
| Serv. electrònic / visitant | 27,56% |

El quadre ens mostra un ús molt diferent dels serveis segons població. La mediana en l'ús dels serveis electrònics estaria a l'entorn del 27,56 % dels visitants, mentre que en el préstec estaria vora el 46 %. Destaquen la Biblioteca des Mercadal, on l'ús essencial és el dels serveis electrònics, i la de Maó, en la qual és el préstec l'ús preferent. Però la més sorprenent és la

Biblioteca de Sant Lluís, en què els usuaris tenen un nivell molt alt de préstec però també el segon més alt d'accés als serveis electrònics.

2.6. Indicadors de préstec

El préstec ha estat tradicionalment l'indicador essencial de les biblioteques, atès que és el que s'acosta millor a la valoració de l'ús dels serveis i perquè és una dada exempta d'apriorismes que poden tenir altres indicadors.

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|----------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Préstec | 16.423 | 5.686 | 46.074 | 11.983 | 81.629 | 5.470 | 829 | 6.299 | 2.289 | 15.400 | 185.783 |
| Préstec / hab. | 1,79 | 0,74 | 1,57 | 2,59 | 2,87 | – | – | 1,22 | 1,56 | 2,06 | 1,99 |
| Préstec / soci actiu | 10,69 | 9,08 | 12,39 | 14,6 | 15,47 | 13,61 | 8,55 | – | 8,8 | 12,56 | 13,3 |
| Préstec / doc. | 0,90 | 0,35 | 1,39 | 0,76 | 0,93 | 0,49 | 0,15 | – | 0,23 | 0,72 | 0,85 |
| Hores obertura | 2.144 | 2.099 | 1.929 | 1.528 | 1.909 | 1.395 | 412 | – | 1.050 | 1.586 | 14.052 |
| Préstec / hora | 7,66 | 2,71 | 23,88 | 7,84 | 42,76 | 3,92 | 2,01 | – | 2,18 | 9,71 | 13,22 |

| | MEDIANA |
|----------------------|---------|
| Préstec / hab. | 1,68 |
| Préstec / soci actiu | 12,39 |
| Préstec / doc. | 0,72 |
| Préstec / hora | 7,66 |

En aquest àmbit tenim tres indicadors importants:

- Préstec per habitant

El préstec per habitant ens indicarà l'ús de la col·lecció en relació amb la població potencial que està destinada a servir.

Destaquen novament les biblioteques de Maó i Ferreries per l'ús intensiu dels serveis que fan els ciutadans, i la des Castell perquè no assoleix els nivells mínims.

- Préstec per document

En aquest cas s'analitza l'ús del fons des del punt de vista dels documents. Ens mostra els excessos o defectes de la utilització de la col·lecció que ens marquen possibles mancances o necessitat de revisió dels criteris de compra.

Un any més es confirma que la Biblioteca de Ciutadella té una important manca de fons, ja no és que els indicadors ens diguin que per a una població de 29.982 habitants hauria de tenir un fons d'entre els 53.000 i els 36.500 documents, és que la rotació del fons ens marca que la utilització és molt intensiva.

El que ens diu l'estadística és que TOTS els llibres de la biblioteca han sortit més d'una vegada en préstec. Si tenim present que molts dels llibres de la biblioteca no surten mai, bé perquè estan exclosos de préstec, com passa amb enciclopèdies, diccionaris, bona part de la secció menorquina, etc., o bé perquè el seu ús és molt limitat, com poden ser ells llibres de filosofia o de

ciències en general, els d'art o els d'història, tenim que els llibres que surten realment en préstec ho fan molt sovint i per tant es fan malbé amb major facilitat que a la resta de biblioteques, cosa que fa que la dada de reposició del fons sigui també la més alta de la Xarxa, és a dir que els llibres de la Biblioteca Pública de Ciutadella es compren i retiren amb més assiduitat que a la resta de biblioteques de la Xarxa i del que recomanen les directrius de la IFLA.

Per tot això, és urgent trobar solució a la manca d'espai d'aquesta biblioteca.

El cas d'Alaior seria semblant però en menor proporció que el de Ciutadella.

Maó també té un índex important d'explotació dels documents, però en canvi la seva rotació seria de les més baixes de la Xarxa, de manera que la raó de l'alt índex d'utilització de la col·lecció cal trobar-lo en el fet que aquesta biblioteca té diferents normes de préstec que les de la resta de la Xarxa. La Biblioteca Pública de Maó presta els documents per més temps i no hi ha límit de documents en un sol préstec, mentre que per a la resta de la Xarxa les normes són força més restrictives.

Aquesta diferència de política de préstec respon tant a diferents concepcions com especialment a una qüestió possibilista. Si Ciutadella, amb l'ús intensiu que ara es fa dels documents permetés que d'una vegada un usuari pogués endur-se no cinc sinó vint documents, la biblioteca es buidaria, especialment de novetats, i no deixaria elecció a altres lectors.

- Nombre de préstecs per hora de servei

El darrer dels indicadors del préstec posa l'èmfasi en la càrrega de treball del personal de les biblioteques. En un principi, més préstec per hora significa una major càrrega de treball i per tant necessitat de més treballadors, però evidentment que per obtenir aquesta dada l'haurèm de combinar amb el nombre de treballadors de cada biblioteca.

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|----------------------|--------|------------|------------|-----------|-------|-------------|----------|------------|------------|-------------|
| Personal | 1,3 | 1,5 | 4,5 | 1 | 11 | 1,5 | 0,3 | 0,5 | 1,5 | 23,1 |
| Préstec / personal | 12.633 | 3.791 | 10.239 | 11.983 | 7.421 | 3.647 | 829 | 2.289 | 10.267 | 8.043 |
| Préstec persona/hora | 6 | 2 | 5 | 8 | 4 | 3 | 2 | 2 | 6 | 38 |

La biblioteca amb major càrrega de treball respecte del préstec és la Biblioteca de Ferreries, que és la que manté un bon nivell de préstec en un horari no gaire ampli.

Les que manco càrrega de treball tenen són lògicament les biblioteques de poblacions més petites, en les quals hi hauria una major proporció d'hores de treball respecte de la població servida.

Contràriament les biblioteques de poblacions més grans mostren manco càrrega de treball que les de poblacions petites i mitjanes, atès que tenen més personal. Aquestes dades són també lògiques, atès que com més gran és la biblioteca major és la necessitat de gestió i per tant l'assumpció de competències a gestionar.

- Préstec per soci actiu

Ens ha semblat interessant introduir un indicador no previst a les Directrius, el préstec per soci actiu, és a dir el nombre de préstecs que ha fet cadascun dels usuaris que ha fet préstec aquest any.

Els socis actius de les biblioteques de Menorca s'enduen anualment una mitjana de 13 documents.

2.7. Indicadors d'ús dels serveis electrònics

- Disponibilitat d'ordinadors d'accés públic per habitant

En aquest cas donarem la dada de l'indicador comparada amb la que estableixen els Paràmetres.

| | ALAIOR | CIUTADELLA | ES CASTELL | FERRERIES | MAÓ | ES MERCADAL | FORNELLS | ES MIGJORN | SANT LLUÍS |
|----------------|--------|------------|------------|-----------|-----|-------------|----------|------------|------------|
| Paràmetres | 11 | 16 | 9 | 5 | 16 | 6 | 1 | 3 | 9 |
| Disponibilitat | 5 | 6 | 4 | 5 | 19 | 6 | 3 | 3 | 7 |

Com veiem moltes de les biblioteques estan molt per sota dels paràmetres establerts.

El que aquestes dades no visibilitzen és l'estat de conservació i actualització d'aquests ordinadors. Aquest és un dels problemes importants a les biblioteques de Menorca, ja que normalment els ajuntaments utilitzen els mateixos estàndards per a la necessitat de modernització dels ordinadors de les biblioteques que per als ordinadors dels seus treballadors.

Un romanent del pressupost d'aquest any ha permès fer una compra d'ordinadors que estaran disponibles a finals d'abril de 2015 a totes les biblioteques i permetrà assolir els indicadors establerts.

- Accés als serveis electrònics per habitant

| | ALAIOR | CIUTADELLA | ES CASTELL | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|-----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Internet | 8.147 | 3.660 | 11.719 | 4.197 | 28.098 | 7.921 | 601 | 8.522 | 1.095 | 7.499 | 72.944 |
| Internet / hab. | 0,89 | 0,48 | 0,4 | 0,91 | 0,99 | – | – | 1,65 | 0,74 | 1,00 | 0,78 |

| | MEDIANA |
|-----------------|---------|
| Internet / hab. | 0,9 |

L'ús dels serveis electrònics és, segons ens mostra l'estadística, un dels serveis més utilitzats a les biblioteques, de manera que disposar d'ordinadors en bon estat ha de ser un objectiu prioritari.

En aquest cas veiem que la Biblioteca de Ciutadella és la més allunyada dels índexs de disponibilitat d'ordinadors i també la que té un índex més baix d'utilització dels mitjans electrònics. En canvi la utilització que en fan els mercadalencs és molt superior a la de la resta dels menorquins.

2.8. Indicadors de recursos humans

- Ràtio de personal a jornada completa en relació amb el nombre d'habitants

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|----------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Personal completa jornada | 1,3 | 1,5 | 4,5 | 1 | 11 | 1,5 | 0,3 | 1,8 | 0,5 | 1,5 | 24,9 |
| Personal per cada 1.000 hab. | 7.048 | 5.107 | 6.507 | 4.630 | 2.587 | | | 2.876 | 2.940 | 4.981 | 3.748 |

En aquest cas veiem que les ràtios més ben posicionades són la de la biblioteca més gran i les de les més petites. Les pitjors posicionades són la Biblioteca d'Alaior i la de Ciutadella.

Si aquestes ràtios les comparéssim amb els paràmetres veuríem que aquests assignen aproximadament un treballador per cada 2.000 hab. fins als 20.000 hab. A partir d'aquesta població es va rebaixant proporcionalment, de manera que per a una població d'entre 20.000 i 40.000 s'establiria aproximadament en un treballador per cada 3.000 hab. i a partir d'aquesta població seria un per a cada 4.000 hab.

En el cas de Menorca, a Ferreries, Alaior, es Castell i es Mercadal els correspondria un treballador per cada 2.000 hab. A Ciutadella i Maó els en correspondria un per cada 3.000 hab., però en el cas de Maó, com que és la biblioteca insular, li correspondrien un mínim de 10 treballadors. Per a les biblioteques més petites, es Migjorn i Fornells, no hi ha establerts paràmetres.

- Ràtio de personal bibliotecari en relació amb el nombre d'habitants

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|-----------------------|--------|------------|------------|-----------|--------|-------------|----------|-------------|------------|------------|---------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Personal bibliotecari | 0,3 | 0,5 | 1 | 0 | 3 | 0,5 | 0 | 0,50 | 0,00 | 0,50 | 6,30 |
| Bibliotecari / hab. | 30.540 | 15.322 | 29.282 | 0 | 9.487 | | | 10.352 | 0 | 14.944 | 14.812 |

Si comptéssim només el personal amb categoria de bibliotecari i ho comparéssim amb els paràmetres, veuríem que aquests estableixen com a mínim un bibliotecari titulat a jornada completa a partir dels 2.000 habitants, un director i un tècnic a partir dels 20.000 habitants i un director i dos tècnics a partir dels 30.000 habitants.

Aquest paràmetre només s'acompleix en el cas de la Biblioteca de Maó.

En el cas de Sant Lluís i es Mercadal, disposen d'un tècnic superior, però aquests combinen les tasques de biblioteca amb les de l'arxiu municipal, raó per la qual apareixen com a mitja jornada, tot i no ser del tot exacte.

En el cas des Castell hi ha dues persones titulades però només una d'elles ho és en biblioteconomia. L'altra persona ha estat destinada a la biblioteca des d'un altre servei i tot i la seva titulació fa feines que podríem qualificar de personal de suport no qualificat.

- Ràtio de persona a jornada completa en relació amb els serveis de préstec, accés als mitjans electrònics i visites de les biblioteques

| | ALAIOR | ES CASTELL | CIUTADELLA | FERRERIES | MAÓ | es mercadal | fornells | ES MERCADAL | ES MIGJORN | SANT LLUÍS | TOTAL |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|----------------|
| Població | 9.162 | 7.661 | 29.282 | 4.630 | 28.460 | – | – | 5.176 | 1.470 | 7.472 | 93.313 |
| Personal completa jornada | 1,3 | 1,5 | 4,5 | 1 | 11 | 1,5 | 0,3 | 1,8 | 0,5 | 1,5 | 24,9 |
| Préstec | 16.423 | 5.686 | 46.074 | 11.983 | 81.629 | 5.470 | 829 | 6.299 | 2.289 | 15.400 | 185.783 |
| Préstec / personal | 12.633 | 3.791 | 10.239 | 11.983 | 7.421 | 3.647 | 2.763 | 3.499 | 4.578 | 10.267 | 7.461 |
| Visites | 38.890 | 13.637 | | 22.402 | 99.347 | 15.473 | 1.666 | 17.139 | 5.634 | 17.812 | 214.861 |
| Visites / personal | 29.915 | 9.091 | | 22.402 | 9.032 | 10.315 | 5.553 | 9.522 | 11.268 | 11.875 | 8.629 |
| Internet | 8.147 | 3.660 | 11.719 | 4.197 | 28.098 | 7.921 | 601 | 8.522 | 1.095 | 7.499 | 110.207 |
| Internet / personal | 6.267 | 2.440 | 2.604 | 4.197 | 2.554 | 5.281 | 2.003 | 4.734 | 2.190 | 4.999 | 4.426 |

Els darrers dels indicadors posen l'èmfasi en la càrrega de treball del personal de les biblioteques. En un principi, més préstec per hora, més visites i més usuaris que accedeixen als serveis electrònics que ofereixen les biblioteques significa una major càrrega de treball i per tant necessitat de més treballadors, però evidentment que per obtenir aquesta dada l'haurèm de combinar amb el nombre de treballadors de cada biblioteca.

La biblioteca amb major càrrega de treball en tots els indicadors és la Biblioteca d'Alaior, seguida de prop per la Biblioteca de Ferreries, mentre que les que tenen una menor càrrega de treball són el Centre de Lectura de Fornells seguit de la Biblioteca des Castell.

En el cas del Centre de Lectura de Fornells l'escassa població a la qual està destinat a servir i la seva estacionalitat fa que els serveis tinguin menor càrrega de treball, i en el cas des Castell la baixa incidència dels serveis en la població fa lògicament que la càrrega de treball sigui menor.

| | MEDIANA |
|---------------------|---------|
| Préstec / personal | 7.421 |
| Visites / personal | 10.791 |
| Internet / personal | 2.609 |

La Biblioteca de Maó és la que més s'acosta a la mediana del conjunt de biblioteques de la Xarxa.

3. INDICADORS D'EVOLUCIÓ

3.1. Fons

“La col·lecció de la biblioteca és un recurs dinàmic: cal que hi hagi una incorporació constant de nous materials i l'eliminació dels obsolets per garantir-ne la utilitat per a la comunitat i un nivell acceptable de rigor. El volum i la qualitat del fons ha de reflectir les necessitats de la comunitat.” Directrius

Aquest any, a diferència de 2013, no ha estat un any de revisió de fons i per tant no s'ha produït l'esporgada periòdica que se sol fer cada dos anys. La retirada de fons s'ha fet de forma molt selectiva i, per tant, totes les biblioteques han augmentat les seves adquisicions.

| FONS | | | | | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| ALAIOR | 17.208 | 18.836 | 19.871 | 17.036 | 18.315 |
| ES CASTELL | 14.773 | 15.255 | 15.664 | 15.590 | 16.162 |
| CIUTADELLA | 33.928 | 36.038 | 32.873 | 31.782 | 33.177 |
| FERRERIES | 14.144 | 15.206 | 15.945 | 15.180 | 15.785 |
| FORNELLS | 4.680 | 4.903 | 5.036 | 5.155 | 5.419 |
| MAÓ | | 105.060 | 112.335 | 114.092 | 88.210 |
| ES MERCADAL | 9.069 | 9.635 | 10.077 | 10.424 | 11.114 |
| ES MIGJORN | 9.778 | 8.568 | 9.077 | 9.353 | 9.657 |
| SANT LLUÍS | 17.799 | 19.395 | 20.877 | 19.911 | 21.357 |
| TOTAL | 121.379 | 232.896 | 241.755 | 238.523 | 219.196 |

La Biblioteca de Maó sembla haver experimentat una forta baixada, que fa que el total anual sigui sensiblement més baix. En aquest cas la davallada no correspon a una esporgada o minva en l'adquisició, sinó, com ja hem explicat en el punt primer, a un reajustament en el recompte de fons que ha fet que part del fons que altres anys s'havia inclòs en l'estadística aquest any hagi quedat de banda, atès que hem considerat que no és fons pròpiament de biblioteca pública sinó fons patrimonials especials.

Els fons patrimonials corresponen a col·leccions especials que tenen algunes biblioteques fruit de donacions de particulars, de compra de biblioteques senceres o bé de peces especials per la seva vàlua bibliogràfica o històrica per a Menorca. En el cas de la Biblioteca de Maó s'hi sumen els

llibres obtinguts fruit de la desamortització dels convents durant el segle XIX i també del dipòsit legal de Menorca, del qual és dipositària.

En el cas de la Biblioteca des Migjorn, correspon al llegat Francesc d'Albranca, i els de la Biblioteca de Ciutadella corresponen al llegat de Francesc Salord i Farnés i a la compra de la biblioteca Montobbio.

| Biblioteca | Col. Esp. |
|------------|-----------|
| CIUTADELLA | 7.202 |
| MAÓ | 26.541 |
| ES MIGJORN | 913 |

La funció de la biblioteca pública no és la de conservació, sinó la de difusió, per aquest motiu els fons especials no se sumen al fons que els usuaris tenen disponible per al préstec o la consulta de lliure accés a les seves sales.

El segon indicador per valorar l'adequació del fons és l'índex de reposició, és a dir l'índex de renovació. És important que les biblioteques disposin de fons dimensionats a la seva població, però no ho és manco que aquest fons sigui actual i respongui a les necessitats reals de la població.

| ADQUISICIONS | | | | | | | | |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | TOTAL | FONS | REPOSICIÓ |
| ALAIOR | 1.134 | 1.797 | 1.205 | 1.479 | 1.495 | 7.110 | 18.315 | 38,82% |
| ES CASTELL | 919 | 994 | 871 | 726 | 1.231 | 4.741 | 16.162 | 29,33% |
| CIUTADELLA | 1.982 | 3.208 | 3.720 | 2.935 | 1.944 | 13.789 | 33.177 | 41,56% |
| FERRERIES | 1.008 | 1.119 | 636 | 671 | 869 | 4.303 | 15.785 | 27,26% |
| FORNELLS | 223 | 413 | 252 | 135 | 237 | 1.260 | 5.419 | 23,25% |
| MAÓ | 5.514 | 3.178 | 3.501 | 4.935 | 3.654 | 20.782 | 88.210 | 23,56% |
| ES MERCADAL | 776 | 667 | 445 | 378 | 680 | 2.946 | 11.114 | 26,51% |
| ES MIGJORN | 553 | 712 | 425 | 390 | 459 | 2.539 | 9.657 | 26,29% |
| SANT LLUÍS | 1.989 | 2.265 | 1.495 | 1.898 | 1.390 | 9.037 | 21.357 | 42,31% |
| TOTAL | 14.098 | 14.353 | 12.550 | 13.547 | 11.959 | 66.507 | 219.196 | 30,34% |

El Mapa de lectura de Menorca estableix l'índex de reposició del fons en 15 anys, és a dir totes les biblioteques haurien de renovar els seus fons cada quinze anys. Renovar els fons no vol dir que de tots els llibres que hi havia fa quinze anys no n'ha de quedar cap: algunes obres tenen una vigència molt inferior, mentre que d'altres poden tenir una vigència il·limitada.

El quadre que presentam ofereix una acumulativa dels darrers cinc anys. Atès que l'índex de reposició és de quinze anys, en aquests cinc anys hauria de ser de 33,3 % en cadascuna de les biblioteques.

L'índex de reposició cal llegir-lo en concordança amb l'indicador de fons total de cada biblioteca, atès que l'índex de reposició està calculat sobre la base d'aquest indicador. Si una biblioteca no arriba a assolir l'indicador de fons mínim, l'índex de reposició, tot i ser bo, no dona com a resultat una col·lecció adequada.

L'índex de reposició és en general molt bo.

Tres biblioteques mantenen un ritme de reposició molt per sobre del que seria desitjable inicialment: Alaior, Ciutadella i Sant Lluís.

En el cas de Ciutadella la coincidència entre els paràmetres establerts i la realitat té més a veure amb l'indicador del fons que es manté a nivells molt baixos per a la població a servir que amb una gran capacitat de compra. Tot i això, l'actualització del fons és adequada.

Un cas semblant però manco acusat és el d'Alaior, que té un fons per sota del desitjable i per tant el seu ritme de reposició s'accelera.

La biblioteca de Sant Lluís, que disposa d'un indicador de fons per sobre de l'establert per a la seva població, té a més un índex de reposició per sobre del desitjat, de manera que aquesta biblioteca hauria d'aprofitar per destinar més recursos a altres serveis de la biblioteca, com l'equipament informàtic, la promoció de la lectura o l'alfabetització informàtica, i minvar la inversió en adquisició de fons.

En els tres casos aquest ritme accelerat de reposició indica però una actualització molt activa del fons i per tant una bona acollida per part dels usuaris que esperen novetats.

El cas de Maó per un costat l'índex de volum per habitant duplica l'establert pels paràmetres, però en canvi l'índex de reposició és baix, atès que estaria a l'entorn dels vint-i-sis anys. Això ens indicaria que disposa d'un fons envellit i que caldria revisar el fons en aquest sentit.

3.2. Usuaris

Per usuaris entenem les persones que entren a les biblioteques per fer diferents usos dels serveis: préstec, lectura en sala, utilització dels ordinadors de les biblioteques, utilització de les connexions gratuïtes a Internet amb mitjans propis, assistència a activitats de promoció de la lectura, assistència a cursos i conferències, etc.

No insistirem en aquest apartat sobre la fiabilitat d'aquest indicador, sinó que ens limitarem a comentar l'evolució seguida per les biblioteques.

| USUARIS | | | | | | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | % augment |
| ALAIOR | 32.092 | 33.264 | 44.429 | 41.522 | 38.890 | -6,34% |
| ES CASTELL | 11.069 | 12.774 | 13.210 | 13.729 | 13.637 | -0,67% |
| CIUTADELLA | 88.249 | 90.130 | 88.551 | 90.316 | – | – |
| FERRERIES | 23.202 | 23.294 | 24.137 | 23.729 | 22.402 | -5,59% |
| MAÓ | 106.751 | 233.533 | 103.879 | 108.189 | 99.347 | -8,17% |
| ES MERCADAL | 11.267 | 12.519 | 12.451 | 11.230 | 15.473 | 37,78% |
| FORNELLS | 1.054 | 1.054 | 1.430 | 1.473 | 1.666 | 13,10% |
| ES MIGJORN | 6.952 | 7.051 | 6.100 | 5.651 | 5.634 | -0,30% |
| SANT LLUÍS | 13.434 | 15.641 | 14.690 | 15.526 | 17.812 | 14,72% |
| TOTAL | 294.070 | 429.260 | 308.877 | 311.365 | 214.861 | 6,36% |

El primer que cal dir sobre l'estadística d'aquest any és que no tenim dades de la Biblioteca de Ciutadella, atès que s'ha espatllat el comptador electrònic i amb una biblioteca d'aquestes dimensions és impossible comptar els usuaris a simple vista.

Veiem que el comportament de les diferents biblioteques no té denominadors comuns i per tant caldrà una lectura individualitzada per part dels bibliotecaris per avaluar circumstàncies específiques de cadascuna d'elles.

Especialment significatiu és el cas de la Biblioteca d'Alaior, en la qual s'havia produït una recuperació espectacular en els darrers anys i que sembla que ha arribat al seu sostre. Caldria parar-hi atenció, atès que com hem vist en l'apartat anterior aquesta biblioteca és la que marca els indicadors centrals de les biblioteques de Menorca. Cal controlar la resta d'indicadors per veure si aquesta davallada es mostra també en la utilització dels serveis.

La Biblioteca de Sant Lluís segueix el seu ascens. Però la biblioteca que més crida l'atenció és la des Mercadal. Aquesta és una molt bona notícia, perquè la pujada és molt notable i venia de nivells força baixos. Caldrà atendre a la resta d'indicadors per veure si aquests també mostren un augment que ens pugui fer pensar que alguna cosa canvia i que la política actual va en el bon camí.

La Biblioteca de Maó presenta una petita davallada que de moment i atès l'alt grau d'acceptació d'aquest servei no és significatiu; en tot cas cal estar atent a l'evolució.

La lectura d'aquest indicador s'ha de contraposar amb dos indicadors importants, per una banda el préstec i per l'altra l'ús de l'accés a Internet, dos factors objectius i que expliquen el trànsit dins les biblioteques. A aquest factor només caldria afegir-hi l'ús de la biblioteca com a sala d'estudi, que no porta associat cap altre indicador.

3.3. Evolució del préstec

| PRÉSTEC | | | | | | |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | % augment |
| ALAIOR | 13.181 | 16.850 | 16.040 | 16.773 | 16.423 | -2,09% |
| ES CASTELL | 5.416 | 5.286 | 5.767 | 5.690 | 5.686 | -0,07% |
| CIUTADELLA | 49.633 | 46.730 | 49.265 | 49.672 | 46.074 | -7,24% |
| FERRERIES | 10.889 | 10.924 | 12.408 | 12.539 | 11.983 | -4,43% |
| FORNELLS | 542 | 509 | 485 | 567 | 829 | 46,21% |
| MAÓ | 98.158 | 83.214 | 87.848 | 92.148 | 84.409 | -8,40% |
| ES MERCADAL | 4.292 | 4.669 | 4.688 | 4.391 | 5.470 | 24,57% |
| ES MIGJORN | 2.233 | 1.991 | 1.998 | 2.246 | 2.289 | 1,91% |
| SANT LLUÍS | 12.054 | 12.362 | 13.858 | 14.121 | 15.400 | 9,06% |
| TOTAL | 196.398 | 182.535 | 192.357 | 198.147 | 188.563 | -4,84% |

L'indicador del préstec ha estat tradicionalment el principal indicador d'ús de les biblioteques i per tant el que suposava, fins fa molt poc, l'índex principal d'anàlisi.

També en aquest cas la meitat de les biblioteques de Menorca han experimentat una petita davallada. Les dades de préstec concorden perfectament amb les dels usuaris: com manco usuaris manco préstec, això passa a les biblioteques d'Alaior, Ferreries i Maó i suposadament a Ciutadella, tot i que en aquest cas no disposam de dades d'usuaris.

Pel que fa a les biblioteques des Castell i es Migjorn, la dada d'usuaris és pràcticament la mateixa que l'any anterior i també ho és la dada de préstec. I novament les biblioteques des Mercadal, Fornells i Sant Lluís augmenten usuaris i també préstecs. Es confirma així el bon estat de la Biblioteca des Mercadal.

Tot i la petita davallada en el préstec de la Biblioteca Pública de Maó, aquesta continua mantenint el lideratge del préstec amb quasi el 45 % dels préstecs absoluts de Menorca.

Analitzant les dades veiem que el conjunt dels usuaris que han fet préstec durant 2014 s'han endut una mitjana de 13,5 documents, la qual cosa comporta una davallada respecte a 2013, que va ser de 15,02.

3.4. Ús dels serveis electrònics

Aquest indicador és molt canviant, com ho és el mateix mitjà.

Per llegir aquesta estadística hem de tenir present que quan les biblioteques varen començar a oferir aquest servei eren les úniques que l'oferien de forma gratuïta i la incidència dins les llars era petita.

Actualment aquest factor ha canviat molt. Quasi bé tothom té algun dispositiu per accedir a Internet; actualment el mitjà més popular és el telèfon, que substitueix en moltes ocasions els ordinadors personals o les tauletes, que s'havien fet molt populars.

| INTERNET | | | | | | |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | % augment |
| ALAIOR | 9.233 | 10.014 | 9.875 | 9.623 | 8.147 | -15,34% |
| ES CASTELL | 3.619 | 4.457 | 4.098 | 3.742 | 3.660 | -2,19% |
| CIUTADELLA | 10.679 | 11.075 | 11.747 | 12.571 | 11.719 | -6,78% |
| FERRERIES | 5.624 | 5.578 | 5.721 | 5.378 | 4.197 | -21,96% |
| MAÓ | 19.941 | 23.627 | 26.901 | 27.646 | 28.098 | 1,63% |
| ES MERCADAL | 3.595 | 5.370 | 5.923 | 5.214 | 7.921 | 51,92% |
| FORNELLS | | 522 | 453 | 529 | 601 | 13,61% |
| ES MIGJORN | 2.400 | 1.345 | 1.290 | 1.327 | 1.095 | -17,48% |
| SANT LLUÍS | 5.401 | 6.616 | 5.902 | 6.029 | 7.499 | 24,38% |
| TOTAL | 60.492 | 68.604 | 71.910 | 72.059 | 72.937 | 1,22% |

Algunes biblioteques han davallat força els seus indicadors. Les circumstàncies de les quals hem parlat poden ser un factor decisiu, però encara és més important l'estat dels ordinadors de la biblioteca.

Els equipaments informàtics queden obsolets amb molta facilitat, tant per la incapacitat d'actualització del sistema operatiu, com pel desgast que alenteix el funcionament, com per comparança amb nous equipaments molt més eficients. Per altra banda els usuaris són cada cop més exigents amb les prestacions dels equipaments informàtics, atès que cada vegada són també més experts. Per tot això, la manca d'actualització dels equipaments provoca una automàtica davallada de l'ús.

Aquesta circumstància, juntament amb l'escassetat d'equipaments, ha influït decisivament en aquesta estadística. Per aquest motiu a final d'any s'han adquirit nous equipaments per a totes les biblioteques i a partir d'ara hem establert una taula d'actualització que permeti mantenir el bon estat d'aquest servei.

Juntament amb la davallada de moltes biblioteques, veiem la pujada espectacular d'aquest servei a la Biblioteca des Mercadal, que suposa més del 50 % respecte de 2014, seguida de la Biblioteca de Sant Lluís i del Centre de Lectura de Fornells.

Tot i aquesta davallada d'algunes biblioteques, en termes absoluts hi ha hagut una pujada de la incidència d'aquest servei, mentre que l'any 2013 l'ús dels serveis electrònics suposava un 25 % de les visites de les biblioteques, aquest any aquest percentatge ha pujat fins prop del 33 %.

4. ANÀLISI DELS INDICADORS I DE L'EVOLUCIÓ DE LES BIBLIOTEQUES

Un cop exposats els principals indicadors d'anàlisi de les biblioteques públiques de Menorca i l'evolució dels indicadors de servei, podem fer una anàlisi conjunta per valorar els serveis.

Presentam dues classificacions que ens donen una visió molt gràfica de la situació de cada biblioteca.

Posicionament de les biblioteques en relació amb els indicadors:

| FERRERIES | ALAIOR | MAÓ | SANT LLUÍS | CIUTADELLA | ES MERCADAL | ES MIGJORN | ES CASTELL | FORNELLS |
|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|------------|------------|-----------|
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 6 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 6 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 7 | 7 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 7 | 7 | 8 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 9 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 8 | 7 | 9 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 8 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 4 | 5 | 8 | 5 | 6 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 4 | 6 | 9 | 7 | 8 | 7 | 8 | 8 | 9 |
| 32 | 41 | 47 | 48 | 61 | 66 | 80 | 92 | 95 |

Posicionament de les biblioteques en relació amb l'evolució dels serveis

| ES MERCADAL | FORNELLS | SANT LLUÍS | ES CASTELL | ES MIGJORN | ALAIOR | MAÓ | FERRERIES | CIUTADELLA |
|-------------|----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 |
| 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 7 | 8 | 7 | |
| 2 | 3 | 3 | 5 | 8 | 7 | 9 | 9 | 8 |
| 4 | 7 | 7 | 15 | 16 | 20 | 21 | 22 | 14 |

El primer que cal ressaltar són els bons resultats de la Biblioteca de Ferreries, una biblioteca del segon poble més petit de Menorca que mostra una acceptació per part dels seus ciutadans molt notable.

En segon lloc trobam el bloc de les biblioteques d'Alaior, Maó i Sant Lluís, amb molt bons indicadors. Val a dir que si llevéssim els indicadors de personal, on la Biblioteca de Maó mostra uns indicadors en la mediana, aquesta biblioteca seria la segona amb millors indicadors, lloc

ajustat a la seva categoria de biblioteca insular de Menorca, la més gran i millor dotada de Menorca en documents, en equipament o en personal, i que en dades absolutes suposa el 35 % de les visites a biblioteques menorquines l'any 2013 (per a 2014 manca la dada de Ciutadella) o més del 43 % dels préstecs de Menorca o més del 34 % de les consultes a Internet amb mitjans de les biblioteques, amb un rendiment superior a poc més del 30 % de la població de Menorca.

A l'altra banda de l'espectre trobem les dues biblioteques més petites, el Centre de Lectura de Fornells i la Biblioteca des Castell, una perquè té poques hores obertes i serveix una població molt petita i estacional i l'altra pels problemes d'infraestructura que hem repetit al llarg de tot l'informe i que confirmen totes les dades. Un any més hem de dir que és urgent el canvi d'ubicació de la Biblioteca des Castell, ja que sense aquest canvi tots els esforços que puguin fer els professionals son en va.

Un comentari especial es pot fer de les biblioteques de Sant Lluís i es Castell en el sentit que si bé ambdues se situen a molt pocs quilòmetres de Maó, amb la biblioteca millor dotada de l'illa, la resposta dels seus ciutadans sembla inversa: mentre que es Castell queda totalment absorbida per Maó, Sant Lluís manté uns nivells molt interessants en els seus serveis.

Però quan contraposam les dades que ens ofereixen els indicadors amb l'evolució de cadascuna de les biblioteques trobam que la classificació és quasi inversa.

Aquest any cal ressaltar molt especialment l'evolució de la Biblioteca des Mercadal. Els seus resultats són encara modestos, llevat del servei d'accés als mitjans electrònics, però l'evolució dóna esperances que a poc a poc vagi consolidant la seva posició dins la població.

També hem de destacar novament la Biblioteca de Sant Lluís, que es descol·loca en aquesta inversió i manté els seu dinamisme i la seva consolidació dins el poble tot i la seva proximitat a Maó.

En aquesta classificació marcamos la Biblioteca de Ciutadella en un altre color, perquè no en podem determinar la posició, atès que ens manca la dada dels visitants de 2014.

Les estadístiques comparatives mostren que les biblioteques més dinàmiques de la Xarxa han davallat molts els seus indicadors respecte de l'any passat. Aquestes dades no són en absolut preocupants, atès que cal pensar que entren dins la lògica fluctuació dels serveis, però sí que cal prendre-les com un toc d'atenció per estar alerta a l'evolució.

En aquest aspecte cal destacar la Biblioteca de Sant Lluís, que contràriament a la tendència general, continua mantenint els indicadors ascendent.

5. CONCLUSIONS

Repetim novament les conclusions de 2013, que majoritàriament continuen vigents.

A tall de conclusions es destacaran únicament els punts més importants que s'han anat tractant al llarg de l'informe.

Cal recordar un cop més que aquestes conclusions s'han de llegir tenint present que es tracta de conclusions que ofereixen la lectura de les estadístiques, més enllà d'altres consideracions que ajudarien a l'anàlisi de la situació de les biblioteques de Menorca, per la qual cosa no tenen com a finalitat l'anàlisi del Sistema de Lectura Pública de Menorca, sinó únicament l'explotació de les dades estadístiques:

- La Xarxa de Biblioteques de Menorca manté, en línies generals, un bon nivell d'activitat.
- La Biblioteca Pública de Maó aconsegueix els objectius en el seu paper de Biblioteca Insular de Menorca i proporciona al Sistema de Lectura Pública de Menorca una millor resposta a les necessitats dels usuaris, atesa la major capacitat pressupostària, de personal, d'espai i de fons, en definitiva de servei.
- Les biblioteques de Ciutadella, Alaior i es Castell es troben limitades en el seu creixement per un problema estructural que cal abordar.
- És necessari donar suport a l'Ajuntament de Castell en la planificació del nou servei bibliotecari, així com pressupostar per assegurar uns equipaments de qualitat.
- Els equipaments informàtics són insuficients i en molts casos obsolets. Cal fer inversió en equipament i establir un protocol de reposició. A aquestes alçades de 2015 aquesta qüestió ja està en vies de solució, atès que ja s'han adquirit nous ordinadors.
- Cal tenir present la taxa de reposició de fons per adequar el pressupost a les finalitats, tot tenint present que aquest no és l'únic factor que s'ha de tenir en compte en la distribució pressupostària.
- És necessari treballar tots aquests aspectes en els plans de lectura de cada municipi per aprofundir en la millora dels serveis bibliotecaris.
- Cal no oblidar que és el personal de les biblioteques el que any rere any aconsegueix fer-ne augmentar les estadístiques.
- El personal ha de ser professional, tant el que està al capdavant de les biblioteques com els de les llistes de substitucions. Cal evitar que les biblioteques siguin el retir de funcionaris d'altres serveis.