



Diputació
Barcelona
xarxa de municipis

Àrea de Cultura
Servei de Biblioteques



PLA D'ACTUACIÓ 2004-2007

EL SERVEI DE BIBLIOTEQUES DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Gener 2004

Sumari

1	Introducció.....	3
1.1	Diagnosi de la situació actual.....	3
1.2	Punts forts i punts febles.....	3
1.3	Oportunitats i amenaces.....	4
2	Per què necessitem un Pla per als propers anys?.....	5
3	La missió, la visió i els valors del Servei.....	5
3.1	La missió.....	5
3.2	La visió.....	5
3.3	Els valors.....	5
4	Els canvis i les tendències en la biblioteca pública.....	7
5	Les línies estratègiques i les accions necessàries a desenvolupar pel Servei de Biblioteques.....	9
5.1	El creixement de la Xarxa.....	9
5.2	El coneixement i l'avaluació dels serveis.....	11
5.3	L'accessibilitat de les biblioteques i l'autonomia dels usuaris.....	12
5.5	Acords amb altres agents.....	16
5.6	La promoció de la lectura.....	17
5.7	Recursos per al desenvolupament professional del personal de biblioteques.....	17
5.8	El treball conjunt amb els responsables municipals.....	18
5.9	La comunicació i la promoció de la biblioteca pública.....	19

1 Introducció

1.1 Diagnosi de la situació actual

El suport de la Diputació de Barcelona a les biblioteques del nostre país ve de lluny i té una llarga tradició. Va ser però a l'any 1989 quan aquesta voluntat de cooperació i de servei als municipis en l'àmbit bibliotecari va adquirir un nou impuls.

Les biblioteques públiques del nostre país han experimentat un canvi molt important en els últims anys. L'aprovació de la Llei del sistema bibliotecari de Catalunya (1993), i especialment el consens existent en el procés previ, han generat un impuls en la creació i millora dels serveis de lectura pública a Catalunya. El nombre de biblioteques públiques està creixent i, el que és més important, s'està produint també un increment i diversificació en el nivell de servei i en el seu ús.

A la província de Barcelona, la situació de creixement pren una gran embranzida sobretot a partir de l'any 1995. L'ampliació de la Xarxa ha estat notable: de 110 biblioteques i 2 bibliobusos el 1995 a 163 biblioteques i 9 bibliobusos a finals del 2003. L'increment també s'ha produït en superfície de servei: de 44.174 m² es passa a 135.000 m². A més de l'increment dels espais bibliotecaris cal considerar la incorporació de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (en endavant, TIC) que han millorat considerablement els serveis i el seu accés (des de finals de l'any 2002 totes les biblioteques estan informatitzades)

Aquesta millora ha comportat també un increment en l'ús del servei: actualment més del 20% dels ciutadans de la província de Barcelona disposen de carnet de biblioteca pública i l'usen activament.

El nombre d'usuaris s'ha incrementat en un 189%, dels aproximadament 3.900.000 usuaris de 1995 als 12.000.000 de previsió per al 2003.

En aquest context, els ajuntaments han anat assumint un major protagonisme en la definició del projecte bibliotecari i en la seva gestió. En força municipis, la biblioteca comença a ser considerada com a element central de la política cultural territorial i, de mica en mica, les seves estratègies s'han anat inserint en les polítiques municipals.

1.2 Punts forts i punts febles

La gestió de la biblioteca pública a la província de Barcelona té en aquests moments uns punts forts i uns punts febles que cal prendre en consideració.

Els punts forts venen determinats, per una banda, per l'existència d'un **marc normatiu** de referència a nivell internacional que ha servit per marcar i orientar la planificació bibliotecària i establir un model clar de biblioteca. Per altra banda, cal mencionar el **lideratge polític** de la Diputació de Barcelona i el seu model de cooperació regional, que ha donat suport a la llarga tradició de **treball en xarxa** de les biblioteques del nostre país, aportant coherència global al servei, unes millores tècniques necessàries i un espai de centralitat al sector bibliotecari.

En l'altra cara de la moneda, l'**estandardització** i una **planificació centralitzada**, que van ajudar en el desplegament inicial del Pla de biblioteques, poden comportar unes debilitats

que cal considerar. Parlant en termes generals, es posa de manifest la necessitat d'una major singularització de les biblioteques que ha de tenir per objectiu donar resposta a les característiques i necessitats de cada realitat concreta i, d'altra banda, cal tenir present la necessitat que el servei de biblioteca s'integri i es "relacioni" amb les polítiques i serveis municipals. Si sols es valoren els avantatges del procés de planificació centralitzada i no es prioritza la necessitat d'avançar cap a models més adaptats a cada realitat, la biblioteca pública en pot sortir debilitada.

L'actual sistema de contractació del personal (fórmula mixta entre la Diputació de Barcelona i els ajuntaments) dificulta poder gestionar determinades especificitats i comporta algunes disfuncions. En un futur proper caldrà promoure fórmules de gestió més flexibles i adaptables a les necessitats i possibilitats de cada biblioteca, per a les que és bàsic la gestió municipal, la gestió des de la proximitat. També caldrà fer front a l'actual manca de personal que pateixen algunes biblioteques.

Per últim, el fet que el desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques hagi estat gestionat majoritàriament de manera centralitzada, ha comportat el desplegament d'una col·lecció bàsica equilibrada que no ha tingut en compte però les singularitats. Cal vetllar que des de cada biblioteca, i amb els recursos municipals, la col·lecció s'ajusti a les característiques de l'entorn i a les seves necessitats i demandes específiques, així com que s'ajusti al Pla d'actuació de cada biblioteca.

1.3 Oportunitats i amenaces

La biblioteca pública es troba en una bona posició per assumir un rol en l'impuls de la societat de la Informació, en les polítiques de suport a l'aprenentatge i en la vida cultural local.

L'ús de les tecnologies de la informació ha comportat uns clars avantatges als ciutadans en la seva manera de treballar, de viure i de comunicar-se. Ara bé cal considerar també una sèrie de riscos, entre ells els riscos d'exclusió, produïts per desigualtats quant a l'accés a la informació i al seu ús. La Societat de la Informació suposa el repte estratègic per a les biblioteques d'oferir accés igualitari i democràtic a la informació, millorant així la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes, independentment del seu lloc de residència, i el de potenciar una nova alfabetització: l'alfabetització tecnològica i informacional de tots els ciutadans.

El creixement de les biblioteques de la Xarxa, i la complexitat dels serveis necessaris, poden comportar també una sèrie de dificultats quan es pensa en la provisió de serveis de forma centralitzada. Es fa més difícil el manteniment de la qualitat del servei que s'ofereix, per la quantitat i la diversitat, i d'altra banda, es fa cada vegada més necessària la flexibilitat per a donar resposta a demandes específiques dels ajuntaments i de les realitats concretes de cada biblioteca.

El nou model de biblioteca que presentem ha de tendir cap a l'autonomia de gestió. Aquest nou model de biblioteca s'ha de pensar en el marc d'una planificació estratègica local, tant pel que fa a l'adequació de serveis, com per la seva integració en altres polítiques municipals i, d'altra banda, la biblioteca demanda d'equips de treball flexibles i pluridisciplinats, que incorporin nous perfils professionals. La no existència en l'actualitat, i en termes generals, d'aquestes dues condicions necessàries, la planificació més local i la flexibilitat, poden esdevenir una amenaça per a la biblioteca pública.

2 Per què necessitem un Pla per als propers anys?

Un Pla d'acció per als propers anys ha de tenir en compte la situació en què es troba la biblioteca pública en aquests moments i els seus reptes de futur.

La biblioteca pública ha fet un canvi en el sentit de ser molt més forta en continguts i possibilitats de servei, alhora que ha aconseguit un major grau de penetració en la societat que serveix.

També ha millorat el grau de coneixement que en tenen els ciutadans, se n'ha incrementat l'ús, s'han diversificat els usuaris i les seves necessitats informatives, formatives i culturals.

Apareixen nous reptes per a la biblioteca pública dins de la Societat de la Informació, identificats en el document "La biblioteca pública: nous reptes i estratègies en la Societat de la informació" <<http://www.diba.es/biblioteques/documentspdf/informebibpub.pdf>> Aquests reptes obliguen a ajustar i/o redefinir els nostres objectius a fi de continuar sent competitiu en l'oferta de serveis per a les biblioteques i de suport als ajuntaments per tal que assumeixin una gestió eficient, més autònoma i integrada en les polítiques municipals.

El Pla té per objectiu prioritari, per tant, identificar el nucli central dels serveis que oferim i la nostra orientació i prioritats en la seva prestació.

3 La missió, la visió i els valors del Servei

El Pla d'actuació ha de tenir present també la missió, la visió i els valors del Servei de Biblioteques.

3.1 La missió

La missió del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona és assessorar i donar suport als ajuntaments en la creació i desenvolupament dels serveis bibliotecaris, i liderar la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona per tal que es pugui garantir l'equilibri territorial i la qualitat de servei en matèria bibliotecària, així com l'accés igualitari de tota la ciutadania a la informació, el coneixement i la cultura.

3.2 La visió

A continuació presentem la visió del Servei de Biblioteques d'aquí a 8 anys, pel què fa a serveis, equips i persones, mètodes de treball, i tecnologia.

PEL QUE FA A SERVEIS:

- Arribarem a tota la província
- Haurèrem aconseguit la implicació dels ajuntaments en garantir un mínim de serveis bibliotecaris bàsics per a tothom i un creixement d'acord a les especificitats de cada municipi
- Estarem coordinats amb els serveis bibliotecaris de tota Catalunya
- Oferirem serveis integrats amb altres serveis d'informació
- Hi haurà més autonomia de municipis i biblioteques
- Oferirem nous serveis per a diferents grups de població amb necessitats específiques

- Oferirem més serveis a distància.
- Assessorarem i prestarem serveis a la carta
- Durem a terme polítiques d'informació integral
- L'accessibilitat serà un dels trets que més ens valoraran els clients
- Serem un referent R+D

PEL QUE FA ALS EQUIPS I A LES PERSONES

- L'equip serà polivalent
- Haurem integrat a nous perfils professionals
- El treball en equip serà un tret característic del Servei
- Treballarem per competències
- Existiran possibilitats clares de promoció
- Es reconeixerà el valor afegit aportat per cada persona al Servei
- Disposarem d'un sistema que garantirà un repartiment equitatiu de càrregues de treball
- Existirà una política de projecció professional externa dels diferents professionals que integren el servei

PEL QUE FA A MÈTODES DE TREBALL

- L'actuació vers els municipis es distingirà per afavorir i potenciar en tot moment la seva autonomia
- El treball transversal serà un dels trets característics del Servei
- S'haurà consolidat un sistema de participació de l'equip en la programació d'accions del servei
- Haurem implantat la gestió per resultats
- Existiran plans d'acció a nivell operatiu
- Disposarem de circuits d'informació complets, tant interns com externs
- Disposarem d'una descripció dels diferents processos del Servei
- Disposarem d'un sistema de millora continuada dels processos
- Disposarem de cercles de millora mixtes
- Disposarem de circuits de comunicació i coordinació externa i interna
- El contracte/programa s'establirà partint de criteris de qualitat

PEL QUE FA A TECNOLOGIA

- Disposarem d'una comunitat virtual que permeti treballar de manera descentralitzada, sense grans coneixements tecnològics i que farà les funcions d'espai d'intercanvi amb les biblioteques
- Disposarem d'un sistema integrat d'informació
- Disposarem d'accés a les comunicacions punta
- Les tecnologies estaran adaptades a l'usuari
- Disposarem de vehicles ecològics sostenibles per a la prestació de serveis al territori

3.3 Els valors

El Pla d'acció ha de tenir en compte els valors de la biblioteca pública i els principis de gestió que garanteixin uns serveis adequats. Aquests passen pel principi de la **proximitat** en la prestació dels serveis i per una **autonomia** que permeti un disseny i oferta de serveis orientats a l'usuari, d'acord a les necessitats específiques de diferents grups de població i a la vegada la integració del servei en altres **polítiques locals** (d'informació, d'inclusió social, de foment de l'ocupació...). Alhora cal garantir el treball en xarxa de la biblioteca pública. Des del Servei cal vetllar per la qualitat en els serveis i potenciar la seva planificació i avaluació.

4 Els canvis i les tendències en la biblioteca pública

Presentem a continuació els trets més importants pel què fa a canvis i tendències en la biblioteca pública, tal i com es recull en el document "La biblioteca pública: nous reptes i estratègies en la Societat de la informació", fruit d'un procés de reflexió impulsat pel Servei de Biblioteques, presentat a Interacció 2002 i amb previsió de tancament a desembre 2003.

En l'actualitat la biblioteca pública actua a l'entorn de tres eixos: informació, formació i cultura. El concepte de biblioteca que es perfila per als propers anys és conseqüència d'un equilibri entre les actuacions i serveis en aquests tres àmbits:

- la biblioteca com a productora, subministradora i democratitzadora de la informació
- la biblioteca com espai d'aprenentatge i coneixement
- la biblioteca com espai cultural de proximitat i de promoció de la lectura.

Les biblioteques públiques han incrementat i diversificat la seva oferta de serveis en els darrers anys. La Societat de la Informació representa un nou escenari on les biblioteques han de plantejar-se com sobrepasar la gestió de la informació, tal i com ho han fet fins ara, treballant amb tots els suports en els que aquesta es troba, treballant en xarxa, assegurant la capacitat dels usuaris d'accedir a tota la informació i generant nous serveis innovadors i adaptats a les necessitats d'uns usuaris cada vegada més diversos. Es tracta d'entendre la biblioteca com a servei i no només com a espai. La biblioteca ha d'oferir els seus serveis de forma presencial i en línia, i ha de tenir aquesta dobla dimensió, la física i la virtual.

La introducció de nous suports, i especialment d'Internet, han repercutit, en els serveis, però també en els edificis i en la seva definició espacial. Han aparegut noves demandes i necessitats a l'entorn de la biblioteca pública que han tingut una traducció clara en l'espai. Les biblioteques han incorporat progressivament espais vinculats a aquestes noves necessitats, com l'autoaprenentatge, la formació continuada, l'estudi, i els espais de relació i comunitaris, entre d'altres.

Pel què fa a la col·lecció, sense deixar de banda que la biblioteca pública ha de tenir un fons generalista, cada vegada té més importància la informació especialitzada de la biblioteca en funció de les característiques de l'entorn.

La creació de nous equipaments, de majors dimensions i amb noves perspectives de servei, ha creat la necessitat que al front de la biblioteca es necessitin responsables amb habilitats

directives clares. Es perfilen equips més flexibles i pluridisciplinars. Els llocs de treball s'aniran definint a partir del "model de gestió per competències", assajat ja al Consorci de Biblioteques de Barcelona i iniciat a la pròpia Diputació de Barcelona.

El procés de planificació de la biblioteca pública ha estat caracteritzat per una planificació centralitzada i una estandardització. Ara el nou model ha d'incorporar la planificació en l'àmbit més local. Les biblioteques han de ser part de les planificacions estratègiques dels seus municipis i ciutats, però també cada biblioteca ha de treballar amb els seus objectius específics, que siguin la resposta a la realitat en la qual s'insereix.

L'informe agrupa els objectius generals de la biblioteca pública per als propers quatre anys en quatre àmbits: la biblioteca pública, centre cultural de la comunitat; la biblioteca promotora de la societat del coneixement, els professionals, impulsors del canvi i la necessitat de desenvolupar nous models de gestió.

- La biblioteca, centre cultural de la comunitat

La biblioteca ha de ser el centre cultural de la comunitat, un espai de trobada on es promocióni la cultura i el lleure.

Seran objectius: augmentar l'accessibilitat als espais i als serveis; potenciar la quantitat i qualitat de la col·lecció; definir nous espais per a nous usos; afavorir l'ús de la biblioteca pública pels joves; i cooperar amb les polítiques de cohesió social.

- La biblioteca, promotora de la societat del coneixement

La biblioteca s'ha de convertir en una de les institucions claus per impulsar la societat del coneixement de manera democràtica a l'entorn local.

Seran objectius: oferir nous serveis virtuals i situar els serveis tradicionals en línia; desenvolupar la biblioteca com a centre de referència per a la formació continuada i suport als processos educatius; i promoure la biblioteca com node de la xarxa de coneixement de la seva ciutat o municipi.

- Els professionals, impulsors del canvi a la biblioteca pública

El paper dels professionals és clau per a impulsar el canvi en la biblioteca pública com a organització. El paper dels professionals, la seva formació i aprenentatge permanent, la seva actitud cohesionadora, la cooperació amb d'altres institucions o la seva consciència de servei, són elements clau per a aconseguir el canvi de la biblioteca pública com a organització cap un model més eficient, més dinàmic i més integrat al territori.

Seran objectius: adequar els perfils professionals necessaris, buscar la cohesió dels equips de treball, aconseguir equips més interdisciplinars a les biblioteques, duu a la pràctica el model de gestió per competències professionals i aprofundir en les relacions entre el procés formatiu i el mercat de treball.

- La necessitat de desenvolupar nous models de gestió

La gestió de la biblioteca és cada vegada més complexa. Les biblioteques presten cada vegada més serveis, tenen més usuaris i més diversos. La biblioteca pública és cada

vegada més visible, té cada vegada més demanda, més pressió i més exigència. Cal millorar la gestió i aconseguir més recursos per al servei bibliotecari.

Seràn objectius: potenciar la planificació estratègica territorial; promoure el model de xarxa local de biblioteques; avançar vers un nou model organitzatiu gerencial de la biblioteca pública, basat en la innovació i en una adaptació del servei a la dinàmica de l'entorn i, en darrer lloc, dotar-se de noves formes complementàries de finançament.

5 Les línies estratègiques i les accions necessàries a desenvolupar pel Servei de Biblioteques

5.1 El creixement de la Xarxa

- El Pla bibliotecari de la Província de Barcelona. Pla de bibliobusos

La Xarxa està creixent. A finals d'aquest any 2003, 163 biblioteques i 9 bibliobusos en formaran part. Segons el Mapa de biblioteques de la província de Barcelona, elaborat pel Servei de Biblioteques l'any 2003, per tal de completar la Xarxa caldrà arribar a 250 biblioteques i 9 bibliobusos rurals. El creixement necessari comporta 87 nous equipaments.

Proposta:

- **ampliar la Xarxa fins a 200 biblioteques i 9 bibliobusos**
No es preveu cap creixement en bibliobusos, doncs amb la posada en marxa del novè bibliobús (novembre 2002) es va completar el Pla de bibliobusos de la Diputació de Barcelona iniciat el 1995.

- La planificació dels nous serveis

El Servei de Biblioteques disposa de dos instruments per a la planificació bibliotecària: el "mapa bibliotecari de la Província de Barcelona" (la darrera versió és de juliol de 2003) i els "estàndards bàsics i econòmics" (desembre 2001).

Proposta:

- **continuar actualitzant anualment els dos instruments de planificació.**
El Mapa bibliotecari de la Província de Barcelona ha de continuar sent l'eina per a detectar dèficits en inversió bibliotecària, planificar i prioritzar la inversió i calcular la inversió necessària per a corregir els dèficits. Els estàndards bàsics han d'aportar els paràmetres de referència per a la definició de cada nou equipament bibliotecari.

- Els ajuts a la inversió

La Diputació de Barcelona, a través de la Xarxa Barcelona Municipis de Qualitat, ofereix suport als ajuntaments de la província per a les inversions en obra civil, mobiliari i equipament de biblioteques públiques.

Els darrers quatre anys la Diputació de Barcelona ha invertit al voltant de 15.000.000 €, que ha representat una mitjana del 20% d'aportació del cost total de la inversió.

Proposta:

- **prioritzar la inversió en:** municipis majors de 5.000 habitants sense biblioteca en xarxa; les biblioteques centrals urbanes en condicions deficientes i les biblioteques filials en municipis de 3.000 a 5.000 habitants sense servei bibliotecari.

- La incorporació de les biblioteques, en conveni amb la Generalitat, a la Xarxa

El Sistema de Lectura Pública de Catalunya contemplat a la Llei del sistema bibliotecari de Catalunya (1993) estableix la configuració de 4 xarxes regionals de biblioteca pública.

Per tal d'avançar cap a una única Xarxa a la Província de Barcelona ja s'han incorporat fins al moment (2002-2003) 8 biblioteques, que treballaven en conveni amb la Generalitat de Catalunya.

Proposta:

- **integrar a la Xarxa les biblioteques públiques restants**, que actualment treballen en conveni amb la Generalitat de Catalunya. Només quedaran aquelles biblioteques pendents de trasllat a un nou equipament o de centres que no reuneixen condicions per formar part de la Xarxa de biblioteques públiques.

- Les xarxes locals

En la província de Barcelona hi ha 29 municipis que superen els 30.000 habitants. La seva dimensió pot requerir del desplegament de xarxes locals de biblioteques públiques, tal i com ho estableix la Llei del sistema bibliotecari de Catalunya (1993). Aquesta qüestió vindrà determinada per la realitat i característiques de cada territori. Fins a l'actualitat aquests models s'han desenvolupat sense que hi hagi un veritable "treball en xarxa" en l'àmbit local. Els canvis produïts per les tecnologies de la informació en la producció i difusió de serveis bibliotecaris, faciliten que s'avanci cap al concepte de "biblioteca municipal", a partir de polítiques comunes de col·lecció i serveis, i d'una major diferenciació de les funcions dels diferents equipaments dins la xarxa. Creiem que un dels reptes de la biblioteca pública en els propers anys serà el d'aprofundir en aquests aspectes en l'àmbit municipal i definir-los en els processos de planificació.

Proposta:

- **establir una comissió que elabori un document** on es defineixin els aspectes de la "biblioteca municipal" i estableixi, per a les diferents tipologies de biblioteques, biblioteca central i biblioteca de barri, els següents elements: les seves funcions; la dimensió i estructuració dels espais; el personal necessari i el seu perfil; la col·lecció; els serveis i activitats i, els horaris de servei. Elaboració d'estàndards de xarxa local de biblioteques.

- Els punts de servei bibliotecari en les municipis rurals – Bibliobusos i Biblio@cces

Actualment 9 bibliobusos garanteixen el servei bibliotecari en els municipis de 300 a 3.000 habitants.

Proposta:

- **continuar apostant pel servei de bibliobús com a servei bibliotecari en els municipis rurals i complementar aquest servei amb un espai estable i connectat al servei de bibliobús, al que anomenem "Biblio@ccés". L'espai haurà de disposar de punts d'accés informàtic i d'un espai de consulta, amb un perfil de servei comunitari i cívic.**

5.2 El coneixement i l'avaluació dels serveis

- Les estadístiques de les biblioteques de la Xarxa

El Servei recull mensualment dades de servei de les biblioteques i bibliobusos de la Xarxa i, anualment, dades de les seves dotacions, usos i costos.

Proposta:

- **continuar amb aquests processos i avançar cap a la incorporació de noves dades al sistema d'informació, així com millores en la seva explotació i anàlisi.**

- L' Informe comparatiu anual d'avaluació de les biblioteques de la Xarxa

En l'actualitat s'elabora l'Informe anual d'avaluació, on es calculen una bateria d'indicadors d'eficàcia, d'eficiència i estructura i es comparen amb els d'altres biblioteques que atenen a una població semblant i tenen unes condicions d'espai similars.

Proposta:

- **continuar fomentant el coneixement i l'avaluació del servei bibliotecari en dues dimensions: la de garantir la recollida i tractament d'unes dades comunes del conjunt de biblioteques de la Xarxa, i la de fomentar processos d'avaluació i millora del servei per part dels ajuntaments, a partir de la metodologia dels Cercles de millora.**

- Els estudis de satisfacció dels usuaris

Fins el moment (2001-2003) s'han realitzat els següents estudis: estudi de satisfacció dels usuaris de les biblioteques i dels bibliobusos; estudis de satisfacció d'àmbit local realitzats en 13 municipis de més de 30.000 habitants, amb la col·laboració dels respectius ajuntaments.

Propostes:

- **mantenir els estudis** ja realitzats un cop cada 4 anys i ampliar els estudis en els usuaris de la biblioteca electrònica i en l'ús d'Internet.
- **continuar l'estudi de xarxes locals amb la resta d'ajuntaments** de més de 30.000 habitants i incorporar també la ciutat de Barcelona, en base als districtes.

- Les Comissions de seguiment

El Servei de Biblioteques impulsa i forma part de les Comissions de seguiment de les biblioteques en els municipis. La Comissió avalua periòdicament l'adequació del servei bibliotecari, conjuntament amb les direccions dels centres i els responsables municipals.

Proposta:

- **mantenir aquesta plataforma d'informació, avaluació i millora** del servei bibliotecari i realitzar un informe anual per a cada biblioteca, en cas que sigui necessari.

■ El coneixement i fidelització de l'usuari

Per tal d'adequar el servei bibliotecari es fa necessari impulsar el coneixement dels usuaris i de les seves necessitats d'informació.

Propostes:

- **fer explotacions de la base de dades d'usuaris**, sempre considerant els aspectes contemplats en la *Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal*, per a conèixer millor les potencials necessitats d'informació i lectura dels usuaris.
- **establir perfils d'usuari** per tal de poder oferir-los serveis i col·leccions que responguin al seu perfil i a les seves necessitats d'informació i lectura (servei de difusió selectiva de la informació).

■ La comparació entre Xarxes

En l'actualitat es fa necessari disposar de dades que permetin comparar la situació de la biblioteca pública amb la d'altres realitats europees similars.

Proposta:

- **dur a terme el Projecte "Tibidabo"**, conjuntament amb el Consorci de Biblioteques de Barcelona i amb la Fundació G. Sánchez Ruipérez. El projecte ha d'aportar elements per a poder comparar indicadors globals de la Xarxa de biblioteques de Barcelona (ciutat) i Barcelona (província) amb els d'altres Xarxes de biblioteques de ciutats i regions europees.

5.3 L'accessibilitat de les biblioteques i l'autonomia dels usuaris

■ L'accessibilitat als serveis

La biblioteca ha de fer més accessibles els seus serveis i aquesta accessibilitat té una component física (serveis presencials) i una component "virtual" (serveis en línia). Es fomentarà la biblioteca en aquesta doble dimensió: la física i la virtual.

Propostes:

- promoure la **millora i adequació de les hores de servei i de la distribució horària de els biblioteques** per tal de facilitar l'accés als serveis presencials de les biblioteques.
- impulsar iniciatives que fomentin l'autonomia dels usuaris, amb la incorporació a totes les biblioteques de les **bústies de devolucions de documents i l'autoprèstec** en biblioteques centrals, en funció del seu volum de préstec.
- millorar l'**exposició i senyalització de la col·lecció** (organització per centres d'interès) i dels espais.

- millorar l'accessibilitat de la biblioteca als usuaris amb necessitats especials (**persones amb discapacitats visuals**, etc.) i **incorporar la tecnologia necessària** (programes i maquinari).
- fomentar el **servei de préstec a domicili**, per a millorar l'accessibilitat a part de la població amb dificultats de desplaçament per motius de feina o de salut.
- **incrementar l'oferta de serveis en línia** considerant les diferents tipologies d'usuaris i les seves necessitats específiques (nens, tercera edat, joves, petits empresaris, comerciants, etc.).
- **millorar l'actual plataforma Chillas**, en l'aposta per l'oferta de serveis bibliotecaris per a infants.
- **impulsar** la millora de la **formació d'usuaris**.
- **fomentar** la creació de les **webs de biblioteques**.

5.4 La millora dels recursos documentals i de l'accés a la informació

- El Catàleg com a porta d'accés a tots els recursos documentals

El catàleg ha d'esdevenir el portal d'accés a tota la informació

Propostes:

- **integrar els serveis d'informació i l'accés a tot tipus de recursos (també els recursos electrònics) en un únic portal d'informació**, tendint cap a sistemes que permetin a l'usuari la creació d'espais personals d'informació.
- **facilitar l'accés a text complet** d'algunes publicacions.
- acabar el procés endegat per **seleccionar el nou sistema informàtic** que permeti donar sortida a aquests nous requeriments.

- El servei de préstec interbibliotecari

Mitjançant el servei de préstec interbibliotecari s'incrementen els recursos informatius del conjunt de les biblioteques. Es posen a disposició dels usuaris els fons de qualsevol biblioteca de la Xarxa. Actualment es presta aquest servei amb acords amb algunes entitats financeres i una empresa contractada per la Diputació de Barcelona.

Propostes:

- **millorar les actuals condicions del servei de préstec interbibliotecari**, pel què fa a terminis i d'altres condicions.
- **ampliar el servei** cercant acord amb altres entitats financeres.
- **elaborar una carta de serveis** on es recullin les condicions del servei i s'estableixin els compromisos de l'organització.

- El carnet de biblioteca

Cal buscar fórmules que donin valor al "carnet de la biblioteca" també en l'entorn virtual.

Proposta:

- **oferir** als usuaris que disposin de carnet de la biblioteca **l'accés a recursos electrònics**, sense limitacions de temps ni d'espai, mitjançant el web.

■ La Política de col·lecció a nivell local i regional

La col·lecció ha de respondre a una política de ciutat, adequant-se a l'entorn.

Quan existeix una xarxa local de biblioteques es fa necessari definir una política de col·lecció documental del municipi (selecció, adquisicions, política expositiva, espurgament, tractament dels recursos en diferents formats, preservació...), així com les possibles especialitzacions.

Propostes:

- **estimular l'existència de polítiques de col·lecció documental en l'àmbit local.**
- **mantenir el Document de Política de col·lecció** del Servei de Biblioteques.

■ La millora de la col·lecció documental i dels recursos d'informació

La millora i ampliació de la col·lecció documental de les biblioteques ha de ser un objectiu prioritari del Servei de Biblioteques.

Propostes:

- **apropar** la col·lecció de les biblioteques al que defineixen els **estàndards bibliotecaris** quant a dimensió i tipologia.
- **vetllar** per les **dotacions municipals** a la col·lecció, actualment contemplat en els convenis de col·laboració, però no acomplert en tots els municipis. L'aportació municipal ha de permetre el desenvolupament de la política de col·lecció en l'àmbit local, definida d'acord a les necessitats de la pròpia comunitat, i s'ha d'adreçar a l'adquisició de la informació municipal, a la creació de col·leccions especialitzades i a donar resposta a les necessitats del perfil de l'usuari de la biblioteca.
- **incorporar** a la col·lecció **nous tipus de suports i de recursos d'informació** sobre les diferents matèries (DVD).
- **fomentar les subscripcions a recursos electrònics** per a la Xarxa.
- crear i mantenir una **guia de recursos electrònics comuna** per a totes les biblioteques i ajudar a la creació de guies de recursos electrònics de caràcter més local.

■ L'Àrea de música

El 1987 es va crear la primera àrea de música en una biblioteca de la Xarxa. El 1995, 28 biblioteques en disposaven i la seva incorporació ha estat progressiva i en l'actualitat són ja 117 biblioteques que en disposen. En les biblioteques on hi ha àrea de música es posa de manifest que es diversifica l'oferta i s'arriba a nou tipus de públic. Aquest servei té un gran ús i acceptació per part dels usuaris de biblioteca pública.

Propostes:

- potenciar les àrees de música de les biblioteques i **apropar** la col·lecció d'aquesta àrea al que defineixen els **estàndards bibliotecaris i la Política de col·lecció.**
- **estimular la creació d'àrees de música en les biblioteques que actualment no en disposen**, si l'espai bibliotecari ho fa possible.

- El procés de canvi a un nou sistema informàtic de gestió bibliotecària

La nova concepció de biblioteca orientada a l'usuari, l'anomenada biblioteca híbrida, comporta una necessària reflexió sobre el sistema informàtic més idoni, que ens ha de servir per situar-nos en bona posició en aquesta nova concepció de biblioteca. Una oferta bibliotecària on l'usuari amb un sol codi d'accés pugui consultar els recursos i serveis que es posen al seu abast, sigui a la biblioteca o en línia. Això comporta, a més de tenir un sistema de gestió bibliotecària que faciliti l'accés als recursos i serveis com a eina bàsica, reforçar la col·lecció-e i avaluar-ne l'ús per tal de retroalimentar-la o redireccionar-la si cal.

Actualment el format bibliogràfic que s'utilitza és el CATMARC i cal adoptar un nou format, d'acord a les directrius nacionals i internacionals.

Propostes:

- **elaborar uns requeriments tècnics** que orientin el canvi de sistema informàtic, en un marc de participació àmplia.
- passar **els registres bibliogràfics**, que actualment estan en format CATMARC, al format estàndard de catalogació Marc 21 i dur a terme la formació necessària.

- Un Centre de recursos documentals en llengües minoritàries

A la província de Barcelona hi ha més de 120.000 residents procedents d'altres països. Aquest col·lectiu té unes necessitats específiques d'informació i de lectura que cal considerar.

Proposta:

- **crear un centre de recursos documentals en llengües minoritàries**, a partir d'una col·lecció de documents en llengües minoritàries que es podran consultar i demanar en préstec des de qualsevol biblioteca de la Xarxa. El servei s'ha de poder complementar amb un portal web amb accés a informació rellevant sobre temes d'interès per a les minories ètniques del nostre país.

- La col·laboració de la biblioteca pública amb els processos de l'administració oberta

La biblioteca pública és un agent privilegiat per impulsar l'administració oberta i ha d'esdevenir-ne un punt d'accés privilegiat per a tots els ciutadans i de manera igualitària. És per això que cal facilitar a la biblioteca la ubicació d'espais d'accés i comunicació amb l'administració municipal i altres administracions i oferir formació als ciutadans, orientada a capacitar-los en la cerca d'informació en aquest nou entorn.

Propostes:

- **col·laborar en l'organització de continguts** i fer que la biblioteca s'identifiqui com un punt d'accés a la informació municipal.
- **organitzar i fomentar cursos de formació** en aquests àmbits.

- Més dotació informàtica a les biblioteques, més formació d'usuaris i un model més flexible de suport informàtic

La potenciació de la biblioteca digital i l'increment dels serveis en línia fan necessari que la biblioteca pública s'adapti a uns nous requeriments.

Propostes:

- **incrementar la dotació de l'equipament informàtic** de les biblioteques.
- prioritzar la **formació d'usuaris en noves tecnologies**, per tal d'evitar la "divisió digital".
- establir **diferents models de suport** en aquests aspectes relacionats amb la informàtica i en l'accés a les TIC, que tinguin en compte les diferents realitats municipals.

5.5 Acords amb altres agents

- Amb el sistema educatiu, amb els centres de primària i de secundària

La biblioteca pública no pot oferir els seus serveis de manera aïllada sinó que es fa del tot necessari l'establiment de relacions amb xarxes d'altres àmbits, entre ells, i especialment, el sistema educatiu. Actualment hi ha elaborats materials de recolzament al servei de formació d'usuaris per a l'escola primària (Exploradors de biblioteques).

Propostes:

- **actualitzar els actuals materials de primària**, tenint en compte les opinions dels que utilitzen el producte, bibliotecaris i mestres.
- **treballar materials** dirigits a les necessitats de la **secundària** que donin recolzament al servei de formació d'usuaris d'aquesta etapa.

- Amb el Sistema universitari

La biblioteca pública vol oferir als seus usuaris majors facilitats en l'accés als recursos d'informació d'altres sistemes bibliotecaris (com l'universitari), cal establir acords de col·laboració amb les institucions corresponents. Actualment hi ha endegat un acord de col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya que persegueix aquest objectiu.

Propostes:

- **millorar les actuals condicions de préstec interbibliotecari** (amb les biblioteques universitàries) per als usuaris de biblioteca pública.
- **ampliar els convenis de col·laboració actuals amb les altres universitats.**

- Amb els agents culturals del territori

El treball de col·laboració de la biblioteca pública amb d'altres agents del territori es fa necessari per tal de poder dissenyar certs serveis i organitzar activitats de manera conjunta i a la vegada "compartir" públics.

Proposta:

- fomentar el "**carnet de la biblioteca de la Xarxa com a carnet cultural**" en els diferents municipis de la província i prioritzar l'acord amb institucions i centres públics i privats: museus, llibreries, teatres, etc.

- La Comissió de selecció

La Comissió de selecció, en funcionament des de 1999, és un òrgan que incorpora experts en diferents àmbits del coneixement, i que fou creat per a poder compartir la política de

col·lecció amb el sector, a fi de vetllar per la qualitat de la col·lecció de les biblioteques públiques.

Propostes:

- **ampliar la composició de la Comissió**, buscant una major representativitat del sector, i **incloure, entre els seus objectius**, el d'assolir una plataforma més d'intercanvi i de compartició de projectes comuns.
- **crear una subcomissió de selecció de recursos electrònics**, per ampliar i millorar l'oferta.

5.6 La promoció de la lectura

El foment de la lectura és un dels eixos bàsics d'actuació de la biblioteca pública. Una de les línies d'actuació del Servei, en aquest tema i durant anys ha estat l'atorgament de subvencions als ajuntaments per als programes de foment de la lectura.

Propostes:

- reconsiderar l'actual suport en la promoció de la lectura basat en subvencions i reorientar la nostra actuació envers la **Campanya "Tot l'any lectura"**. Aquest programa ha de servir d'orientació als ajuntaments en el desplegament de les polítiques respectives de foment de la lectura, tot generant economies d'escala i altres beneficis. Un dels seus productes ha de ser un catàleg que reculli les activitats adients en aquesta matèria per a dur a terme des de les biblioteques.
- **analitzar i avaluar l'ús de la col·lecció** per conèixer millor els interessos lectors dels usuaris de les biblioteques, per a programes de promoció de la lectura.

5.7 Recursos per al desenvolupament professional del personal de les biblioteques

■ El Centre de recursos

El Centre de recursos facilita l'accés a recursos d'informació relacionats amb la biblioteca pública als seus professionals i altres tècnics relacionats.

Propostes:

- potenciar el centre de recursos com a **eix central d'impuls del desenvolupament professional** dels treballadors de la biblioteques públiques de la Xarxa.
- mantenir l'actual oferta de serveis presencials i potenciar els **serveis en línia**.
- continuar la publicació **Cartellera** (recull de premsa imprès sobre autors, literatura, biblioteques), com a producte del centre de recursos i editar-la en format electrònic.

■ Les publicacions professionals

Actualment el Servei manté dues col·leccions: "Documents de Treball per a la biblioteca pública" i "Materials per a la biblioteca pública", en les que es publiquen treballs que difonen el coneixement de la biblioteca pública i faciliten als professionals eines per a la seva gestió.

També edita documents relacionats amb la seva tasca de suport al territori en matèria bibliotecària. Aquests textos s'editen en català i castellà per tal de fomentar la projecció i l'intercanvi amb els professionals de la resta d'Espanya i Llatinoamèrica.

Proposta:

- **continuar la tasca d'edició de monografies** que tenen com objectius difondre el coneixement de la biblioteca pública i estimular-ne l'estudi, aportant eines per a la seva gestió. Els àmbits prioritaris seran el màrqueting i els serveis de la biblioteca centrada en l'usuari.

■ Els recursos humans

Des del Servei es vetlla per l'adequació dels equips humans que gestionen les biblioteques públiques i per a la seva formació continuada.

Propostes:

- implicar-nos activament en el procés endegat per la Direcció de Serveis de Recursos Humans sobre la gestió per **competències dels professionals** i fomentar-ne la seva aplicació en el marc de la biblioteca pública.
- fomentar la **formació dels professionals** de la Xarxa a partir de l'oferta formativa existent i facilitant tots aquells materials i plataformes considerades adients per a la seva formació continuada.
- regularitzar el procés de **selecció dels tècnics auxiliars** de biblioteca posant en valor les seves funcions tot vetllant per a la seva adequada qualificació professional . Les funcions dels tècnics auxiliars de biblioteca s'han de definir per al conjunt de l'administració local i s'han d'establir uns requisits d'accés aplicables a totes les biblioteques públiques.
- oferir la nostra col·laboració per posar en marxa una **Escola d'estiu** en biblioteca pública, de periodicitat biennal, organitzada pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC) i la Facultat de Biblioteconomia i Documentació.

5.8 El treball conjunt amb els responsables municipals

El Servei de Biblioteques busca una major autonomia dels ajuntaments en la gestió del servei de biblioteca pública. És per això que cal buscar nous elements que enforteixin un treball conjunt amb els responsables municipals, des de la informació, la reflexió i el debat i les plataformes per a compartir criteris.

Propostes:

- **continuar amb la tasca d'assessorament** en matèria bibliotecària.
- continuar fent propostes en el marc d'**Interacció**, una trobada que ha esdevingut punt d'obligada referència per al sector de les polítiques i la gestió cultural en els àmbits català, espanyol, europeu i llatinoamericà.
- mantenir la **comissió de lectura pública de la "Taula de Regidors"** com a l'òrgan de relació "formal" i plataforma de treball del Servei de Biblioteques amb els regidors de cultura dels municipis.
- facilitar **grups de treball** per a temes específics i d'intercanvi.

- **continuar amb la publicació del butlletí “L’Asterisc”**, ara en línia, com a mitjà d’informació i de comunicació amb tots el sector responsable dels serveis de biblioteca pública, amb la creació d’un comitè de redacció.

5.9 La comunicació i la promoció de la biblioteca pública

El Servei de Biblioteques ha millorat la seva política de comunicació. No obstant això, cal reforçar-ne alguns aspectes. Els estudis d’avaluació realitzats mostren encara un grau de desconeixement del conjunt de l’oferta de serveis per part d’ alguns ciutadans. D’altra banda, la política de comunicació necessita d’una adequació als mitjans i possibilitats de les tecnologies.

Propostes:

- revisar **la publicació “Anuari”**, que recull dades estadístiques de les biblioteques de la Xarxa i de les actuacions del Servei, per tal d’assolir un canvi d’imatge i de contingut, més orientat a les dades globals de la Xarxa i a les actuacions del Servei.
- continuar presentant **el mes de febrer les dades de servei de les biblioteques als mitjans de comunicació** per al seu foment i per a potenciar l’ús de les biblioteques.
- definir un calendari per a la promoció i concentrar **moments concrets per a la promoció conjunta de la biblioteca pública**: campanyes de Nadal, Sant Jordi i estiu.
- potenciar **la promoció de les biblioteques** en el moment de les **inauguracions**.
- donar a conèixer i potenciar activitats de foment de la lectura a través de la **Campanya “Tot l’any lectura”**.
- cercar **la promoció de la biblioteca pública en programes culturals**, com en l’actualitat en el “Saló de lectura”, ampliant la promoció en d’altres programes.

Servei de Biblioteques

<http://www.diba.es/biblioteques>. s.biblioteques@diba.es

Barcelona, Gener de 2004