



# Biblioteca Pública de Tarragona

## Memòria dels Objectius 2010

---



## VALORACIONS GENERALS

La Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) treballa en gestió estratègica des de l'any 2000 i ha dut a terme dos plans estratègics. A finals del 2009 es va creure convenient posposar el següent Pla estratègic en base als canvis en els que ens veiem sotmesos: un imminent canvi en el programa de gestió bibliotecària, la direcció de la biblioteca (des de novembre de 2009), la previsió d'unes obres de remodelació afectant a la planta primera de l'edifici en els espais d'ús públic. Tot plegat ens va decidir a endarrerir el següent Pla uns mesos amb la intenció de tenir més elements que ens permetessin fer una millor diagnosi i dibuixar un punt de partida.

Tal com assenyalàvem, el 2010 es presentava com un any de canvis que analitzarem a continuació. El més important era sens dubte el canvi del programa de gestió bibliotecària que va comportar la integració de la biblioteca al sistema de gestió utilitzat pel Departament de Cultura, la posada en funcionament per part de la Subdirecció General de Biblioteques del carnet únic de biblioteca.

Des de la BPT suposà la migració de més de 150.000 registres bibliogràfics, una progressiva adaptació de catàlegs, canvis en la totalitat dels codis de barres, i la modificació de la totalitat dels procediments associats a la circulació de fons. El canvi del sistema de gestió bibliotecària va propiciar el canvi del format d'introducció de dades CATMARC pel format MARC21 amb substancials canvis en mètodes de treball i necessitats de formació del personal tècnic.

Ha estat després de la implementació del programa de gestió bibliotecària Millennium que s'han pogut avaluar els increments reals de tasques i càrregues de treball, alguns d'ells derivats de l'adequació al nou programa com és la necessitat de canvis en les codis de barres dels llibres i altres documents. I altres processos, que eren nous, com les reserves externes, i que han representat un increment entre un 10 i un 15% de les tasques del Servei de préstec. A més de tot el que suposa modificar i adaptar els manuals de procediments en la pràctica totalitat.

A aquest context de canvis s'han afegit problemes derivats de les directrius restrictives en matèria de personal conseqüència del context de crisi i que han comportat la no cobertura de places i la reducció dels horaris d'obertura de la biblioteca. A l'actualitat, i des del mes d'octubre, els horaris s'han estabilitzat en 47 hores d'obertura setmanals.



## OBJECTIUS 2010 EN EL MARC DE LA ISO

- 1 Fer una enquesta anual de valoració de serveis
- 2 Millorar el foment de la lectura amb la inclusió com a activitat oberta a tothom dels clubs de lectura fàcil
- 3 Millorar la difusió de les activitats de la Biblioteca, revisant i ampliant els canals de difusió
- 4 Difondre la ciutadania europea a través de la col·laboració amb l'Ajuntament de Tarragona
- 5 Treballar la planificació estratègica, concretament els processos de diagnòstic dels serveis de la Biblioteca

### OBJECTIU 1

#### Fer una enquesta anual de valoració de serveis

La primera enquesta de la Biblioteca es va fer l'any 1999, abans d'iniciar-se els plans estratègics (2000-2004 i 2005-2009); s'afegí un mostreig important amb una mostra de 600 enquestes contestades.<sup>1</sup>

Des de llavors les enquestes es venien fent una vegada s'havien finalitzat els plans de gestió, cada cinc anys, corresponents al 2005 i al 2009<sup>2</sup>. Estan relacionades també amb l'ús de sistemes de qualitat, el primer arrenca també des del 1999, amb la Qualitat total, al que segueix la implementació de la ISO des de l'any 2004.

Comprovada la seva utilitat com a eines que ens permeten rebre un retorn dels usuaris i que ens poden servir en el moment d'orientar les nostres actuacions, es pren la decisió de fer-les de forma anual.

Per altra banda les preguntes han estat les mateixes en cada enquesta, només s'han afegit petites variacions. D'aquesta manera podem comparar les dades i entreveure tendències amb l'evolució dels resultats.

S'ha fet un mostreig amb 250 enquestes, en nombre comparable al del 2009 i els resultats es publiquen dins del mes de febrer al lloc web de la Biblioteca, fent difusió també a través del Facebook, i a la Biblioteca.<sup>3</sup>

Una vegada analitzada l'enquesta s'ha constatat una bona valoració dels serveis per part dels usuaris, la qual cosa demostra que els canvis no han tingut un impacte important en el desenvolupament dels serveis. L'enquesta ens apunta també possibles vies de millora i ens permet fer-ne un seguiment al llarg dels darrers anys.

<sup>1</sup> [http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP\\_Tarragona/Documents/Arxiu/enquesta\\_1999.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Arxiu/enquesta_1999.pdf)

<sup>2</sup> [http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP\\_Tarragona/Documents/Arxiu/Gestio\\_biblioteca/enquesta\\_2009.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Arxiu/Gestio_biblioteca/enquesta_2009.pdf)

<sup>3</sup> Les anteriors enquestes son consultables al web de la Biblioteca <http://bibliotecatarragona.gencat.cat>



## OBJECTIU 2

### Millorar el foment de la lectura amb la inclusió com a activitat oberta a tothom dels clubs de lectura fàcil

La Biblioteca venia fent des de l'any 2004 clubs de lectura amb la finalitat que li és pròpia de fomentar la lectura entre els ciutadans. Però ens adonarem que només era una part, i una petita part. Era força interessant però es motivava als que en bona part ja ho estaven i ens dirigíem als que ja eren lectors.

Per tant s'obria un repte d'apropar-nos a aquells que no eren lectors habituals i oferir-los la possibilitat de llegir llibres que els permetessin avançar en el camí de la lectura.

Amb aquesta finalitat s'inicia com a objectiu el treball amb les persones amb dificultats lectores en llengua catalana i des de la Biblioteca es planteja un programa a través dels clubs de lectura fàcil que veuen el seu començament el mes d'abril de 2010 amb la formació un grup d'unes vuit o deu persones i que continuen a la tardor amb dos grups.

Per tal d'iniciar el projecte ens posarem en contacte amb el grup de Lectura Fàcil a qui demanarem assessorament. Ens precedeix la col·laboració de la Subdirecció General de Biblioteques amb l'Associació de Lectura Fàcil el 2009, moment en que s'endegà el Pla pilot de Lectura Fàcil a través de les biblioteques públiques. A Tarragona fou l'abril del 2010 quan va fer una reunió informativa i de formació a la pròpia biblioteca a càrrec d'especialistes en Lectura Fàcil, Carme Mayol i Mireia Estapé on es van perfilar els possibles participants que podrien conformar els grups de Lectura Fàcil.

Des de la Biblioteca el projecte s'assignà a una bibliotecària amb un grau important d'expertesa amb els clubs de lectura d'adults. Aquesta persona s'encarregà també de la selecció de les lectures i de cercar altres activitats d'animació que contribueixen a facilitar el gust lector.

Les programacions es difongueren pels canals habituals de la Biblioteca (Web, Facebook, agendes pròpies i agendes culturals de la ciutat i territori d'influència, etc.), la xarxa ciutadana Tinet i mitjans de comunicació.

De fet, la difusió es considerada una eina clau especialment perquè es tracta d'arribar a persones i col·lectius molt diversos. En conseqüència iniciem tasques concretes per arribar a col·lectius susceptibles de necessitar complementar la lectura ajudada com són les institucions de formació d'adults, Escoles d'adults, Plans d'entorn i Consorci de Normalització Lingüística, entre d'altres per arribar a col·lectius susceptibles de necessitar complementar la lectura.

Tots aquests grups es mostraren interessats el mes d'abril i se'ls convidà a la reunió de formació / informació, tot i que només hi assistiren presencialment una petita part. Des de la biblioteca es va prendre el compromís d'elaborar i mantenir



una llista de correu específica amb l'objectiu de que poguessin estar al corrent de la informació: programacions de lectures i d' activitats.

En el context de la Lectura Fàcil hem de posar en relleu la implicació de dues organitzacions: d'una banda el Consorci de Normalització Lingüística amb qui tenim subscrit un conveni de col·laboració<sup>4</sup>. Des de la Biblioteca anem informant les programacions d'activitats i en el marc dels seus cursos, es difonen els programes de lectura fàcil de la Biblioteca, tot explicant als alumnes els beneficis de la participació en un taller de cara a millorar la parla i la comprensió de la llengua catalana.

D'altra banda de l' Organització Nacional de Cecs i a través de la seva bibliotecària i del seu grup de lectura (en braille i audiollibre -fins ara únicament en castellà-) s'iniciaren els contactes i ens posarem a treballar a partir de setembre en la recerca i selecció de llibres de Lectura Fàcil en braille (facilitats per la ONCE) amb la finalitat d'incorporar les persones invidents que volguessin participar del grup de lectura en català i venir a la Biblioteca Pública. En aquests moments hi tenim una persona i està prevista la incorporació d'una segona.

Els perfils de les persones inscrites el 2010, unes vint-i-cinc, són principalment immigrants amb una comprensió de català bàsic, estudiants de català procedents del Consorci de Normalització Lingüística. Si afegim també el perfil de les persones de la ONCE una primera conclusió és la incorporació de nous col·lectius a la lectura, en aquest cas, la lectura ajudada en català; i per altra part el reforçar la biblioteca com a espai d'integració i d'aprenentatge.

Finalitzat el 2010 es tenen operatius dos grups, el grup l'inicial i el grup Antaviana amb un total de 25 persones inscrites, tot i que també es constata una falta de regularitat en l'assistència, vinculada sovint a motius laborals.

#### **Programació. Lectures 2010-2011<sup>5</sup>**

##### **2010**

El *Fantasma de Canterville*, d'Oscar Wilde adaptat per Antoni Garcia Llorca (imprès i braille)

*La crida del bosc*, de Jack London adaptat per Joan Berengueras (imprès i braille)

*Moby Dick*, de Hermann Melville adaptat per Josep Lorman

*Robinson Crusoe*, de Daniel Defoe adaptat per Ramon Garcia Toga

*Tres pans: conte rus (anònim)* adaptat per Ramon Girona (imprès i braille)

*Conte de Nadal*, de Charles Dickens adaptat per Lluís Quintana (imprès i braille)

##### **2011**

*La Volta al món en 80 dies*, de Jules Verne adaptat per Àngel Burgas (imprès i braille)

*L'illa del tresor*, de Robert Louis Stevenson adaptat per David Fernández (imprès i braille)

*El Llibre de la selva*, de Rudyard Kipling adaptat per Núria Pradas (imprès i braille)

*Les aventures de Tom Sawyer*, de Mark Twain adaptat per M. Àgles Rubio (imprès i braille)

*Selecció de poemes* de Joan Maragall (any Maragall 2010-2011) i altres poetes (imprès i braille)

Lectures seleccionades sobre oficis (amb la finalitat d'introduir vocabulari més quotidià) per complementar la oferta (imprès i braille). Això iniciaria una nova línia de treball.

---

<sup>4</sup> La finalitat del conveni és potenciar el coneixement i l'ús social del català entre la població de la ciutat de Tarragona signat el passat mes d'octubre.

<sup>5</sup> **Activitats complementàries:** S'ha programat la lectura d'un conte per a adults i nens a càrrec del narrador professional Carles Alcoy. La narració escollida ha estat *El tresor de la nit de Nadal*, de Pep Coll amb l'objectiu de facilitar una conversa participativa a partir dels records del conte.



### OBJECTIU 3

#### Millorar la difusió de les activitats de la Biblioteca, revisant i ampliant els canals de difusió

La millora de la difusió de les activitats i dels serveis de la Biblioteca es considera un objectiu amb caràcter propi donada la importància que té si volem arribar a més públic i de forma més efectiva.

A les enquestes (2009 i 2010), i en referència a com ens han conegut els nostres usuaris, la major part (62%, el 2009 i 51,72% el 2010) ens han conegut a través de familiars o amics i és baix el percentatge dels que ens coneixen per Internet (1,69% el 2009 i 2,68% el 2010). No arriba al 3% (2,95% el 2009 i 2,68% el 2010) aquells que ens coneixen pels mitjans de comunicació.

Certament les activitats passen desapercebudes per molts usuaris; es constata en les enquestes quan no són valorades per desconeixement. Aquesta dada ens porta a pensar en millorar el treball de difusió amb l'ús de diferents canals.

S'inicien una sèrie d'actuacions amb la finalitat d'assolir l'objectiu.

**1er.** Es revisen els mailings de la Biblioteca, es modifiquen i s'amplien contactes. Es pregunta als nous usuaris si volen rebre les activitats de la Biblioteca i quines volen rebre, donant la possibilitat de que els mateixos usuaris seleccionin només allò que respon al seu interès.

**2on.** Es disposa des del mes de febrer d'unes pantalles físiques dins de la Biblioteca per tal de difondre les activitats de la setmana i altres esdeveniments o serveis que es vulguin destacar.

**3er.** Es fa un repàs de les agendes culturals, de les seves periodicitats i es revisa la inclusió dels actes de la Biblioteca i s'estableix la periodicitat de les trameses.

**4art.** S'amplien els canals i es posa en funcionament des del mes d'abril una pàgina al Facebook, que compta amb 580 socis en data 31 de desembre. S'afegeixen activitats, serveis o altres actuacions fetes des de la Biblioteca com les taules setmanals, guies de lectura o altres.

Es mira d'interactuar amb els usuaris a través de les entrades al Facebook i s'està en un procés de millora i incorporació de material audiovisual

**5è.** Es revisen els mitjans existents anteriorment com el web de la Biblioteca (tasca que està en curs) i que està en part supeditada als requeriments d'ésser una pàgina institucional.

Es considera també dins d'aquest apartat el bloc de Cinema Musica, iniciat l'any 2009 i mantingut des de la Secció Audiovisual. S'està en fase d'estudi de possibles millores tendent a una major difusió entre els usuaris i no usuaris.



## OBJECTIU 4

### Difondre la ciutadania europea a través de la col·laboració amb l'Ajuntament de Tarragona

L'Ajuntament de Tarragona es dirigeix a finals de l'any 2009 a la Biblioteca per tal de demanar-li una col·laboració continuada des de l'Àrea de Relacions Ciutadanes – Oficina Europe Direct. L'objectiu és difondre a través de la Biblioteca la ciutadania europea entre els ciutadans i ciutadanes de Tarragona.

Es parla de plasmar la col·laboració a través d'un conveni que es va signar el passat 19 de novembre.

S'han desenvolupat una sèrie d'actuacions i activitats, la primera de les quals va ser l'elaboració conjunta d'una guia de recursos europeus amb el títol d'*Europa més a prop* que es pot consultar des del 16 de juny; es tracta d'una selecció dels recursos informatius més importants de la Unió Europea sota el punt de vista de la utilitat als ciutadans.<sup>6</sup> La difusió s'ha fet impresa a la Biblioteca i a les oficines de Europe Direct. Al mateix temps es va publicar al Web i al Facebook.

Junt amb la confecció de la guia s'han desenvolupat dues activitats adreçades al públic infantil. Una primera el dimarts dia 8 de juny amb el Ballmanetes pels més petits i una segona el dijous 14 de juny amb els Contes d'Europa on s'explicà el significat de la Unió Europea adaptat al públic infantil.

Al llarg d'aquest any i des dels clubs de lectors s'ha encetat el Cicle de Narratives Europees dedicat a autors europeus, i que ha comptat amb la participació de Joan Fontcuberta, Joan Cavallé, la Carolina Moreno. El cicle es va iniciar amb la conferència "Europa en joc" de José Enrique Ruiz Domènec amb el propòsit d'introduir el públic en la història europea, en el seu present i perspectives de futur.

Per al 2011 es preveu continuar amb un club de lectors dedicat a Europa i se'ls ha demanat ampliar els fons de la col·lecció de llengua literatura estrangeres gràcies a les aportacions de l'Oficina d'Europe Direct, o fins i tot la possibilitat d'ampliar els clubs de lectors en altres llengües com l'anglès, francès o altres.

Es deixen obertes altres vies de col·laboració que caldrà vincular al Pla estratègic, i durant la vigència del conveni la Biblioteca anirà proposant temes i actuacions concretes que tinguin també relació amb la difusió de la ciutadania, la història i la cultura europees.

---

<sup>6</sup> [http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP\\_Tarragona/Documents/Noticies/guia\\_europa.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Noticies/guia_europa.pdf)



## OBJECTIU 5

### Treballar la planificació estratègica, concretament els processos de diagnosi des dels serveis de la Biblioteca

Previ a l'elaboració del Pla, aquest any es centra en la formació amb la finalitat de millorar la capacitat del personal tècnic, concretament dels bibliotecaris. A finals de 2009 es va demanar a la subdirecció de Biblioteques l'organització d'un curs de formació en la planificació estratègica amb l'objectiu de millorar la capacitat dels bibliotecaris per a l'elaboració d'un Pla estratègic el 2011.

La formació es concreta finalment en el transcurs del primer trimestre de 2011.

Tot i que ens centrem amb el personal tècnic entenem que la formació és un element clau per a tothom qui treballi a la Biblioteca, i aquest objectiu només és una primera fase d'un projecte més ampli de formació continuada que es voldria dur a terme en els propers dos/tres anys, i que es centraria, una vegada redactat el pla estratègic, en la millora dels equips de treball i de les seves dinàmiques.<sup>7</sup>

En aquest context es considerava que els bibliotecaris s'havien de formar en aquesta primera fase, i al seu torn que aquesta primera formació revertiria en dos sentits: per una part, als demés membres dels demés equips sobretot tenint en compte que el funcionament del treball està basat en equips plurals formats per tothom que desenvolupa tasques, siguin tècnics, administratius o auxiliars. Per l'altra, en els serveis de la Biblioteca, que han de ser orientats en el marc d'una visió global, construïda i consensuada entre tots.

La confecció del III Pla estratègic de la Biblioteca elaborat pels professionals bibliotecaris aniria firmat de forma conjunta. Cada bibliotecari tindria com a fita el treball en les seccions i serveis que tenen al seu càrrec, partint d'una diagnosi real.

---

<sup>7</sup> La Biblioteca treballa en equip des de l'any 2000 paral·lelament a la implementació del sistema de qualitat basat en la millora continuada.