

Informe sobre els objectius estratègics assolits en el Pla de gestió de la Biblioteca Pública de Tarragona en el període 2000-2004.

La Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) va establir per al període 2000-2004 quatre objectius estratègics que s'han aconseguit amb els següents projectes i tasques:

I- Implantar un pla de qualitat per a la millora del servei d'informació al usuari i servei de préstec a domicili de la Biblioteca.

Durant l'any 2000, la BPT redactà una *Carta de serveis* que va fer pública tant a la Biblioteca com a la web i va elaborar uns indicadors per tal de comprovar que tots els compromisos es compleixen anualment.

D'altra banda, es va la implementar un *Pla de qualitat* amb una primera fase on una consultora es va encarregar de crear uns *equips de millora* basats en la filosofia de la millora continua, qualitat total, i formar el personal i un *responsable de qualitat* per tal de treballar continuadament amb qualitat en el futur. (octubre 2001-abril 2002).

Es van crear dos *Equips de millora* integrats per personal de la BPT amb independència de la seva categoria laboral (bibliotecaris, auxiliars i subalterns), tots ells implicats en el servei i procés a millorar.

En aquests grups es van aconseguir identificar i quantificar els punts crítics del Servei d'informació i préstec (considerant que *informació i préstec* es el servei central de la Biblioteca on conflouen tots els processos claus incloses les adquisicions). En una segona fase es van proposar mesures de correcció que s'han anat incorporant als processos de treball i s'han avaluat periòdicament per comprovar la seva efectivitat amb indicadors elaborats per la pròpia Biblioteca.

Actualment es mantenen en actiu dos *equips de millora* amb l'objectiu de continuar treballant amb la qualitat i optimitzar els serveis que donem als ciutadans.

En febrer de 2003, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya inclou a la Biblioteca Pública de Tarragona entre els cinc centres candidats a obtenir el *Certificat ISO 9001:2000*.

Des de febrer de 2003 fins a gener de 2004 es va treballar intensivament amb una altra Consultora per elaborar el *Manual de Qualitat* de la BPT , redactar els manuals de procediments i reorganitzar les tasques d'acord a la normativa ISO.

El 26 i 27 de febrer de 2004 va tenir lloc l'auditoria definitiva i es va passar molt satisfactòriament sense cap "no conformitat".

Actualment, doncs, la BPT gaudeix del *Certificat ISO 9001:2000* amb el nº 028100. Per a més informació <http://cultura.gencat.net/bpt/actual/index.htm>

II- Implantar un pla d'adequació dels espais, mobiliari i d'organització dels fons per adaptar-los al nou model de biblioteca pública que hem desenvolupat.

La BPT, creada el 1846, va inaugurar la nova etapa en 1989 després d'unes llargues reformes a l'edifici que ocupava. El model de biblioteca pública desenvolupat des de 1989, feia que els espais no estiguessin adequats al nou ús que feien els ciutadans de la biblioteca: Hi havia una àmplia sala de lectura de 395 m2 amb 103 llocs de lectura, quan la biblioteca s'utilitza bàsicament com un servei de préstec i d'informació i contrariament havia molt poc espai destinat a prestatges de préstec, la informació local no comptava amb un espai adequat, la fonoteca-videoteca estava antiquada i responia

al model de servei dels anys 80, la sala de conferències i exposicions estava infrautilitzada, els fons en lliure accés estaven ordenats únicament per CDU i els dipòsits tenien seriosos problemes de capacitat.

La reforma definitiva de l'edifici va permetre traslladar el dipòsit de fons antic de la planta primera a un compactus situat al semisoterrani i ampliar l'espai disponible per al públic. Això va permetre repartir els fons de préstec per les dues sales.

La fonoteca- videoteca es va anul·lar i els fons audiovisuals es van passar a lliure accés.

La secció d'Informació Local va multiplicar el seu espai situant-se a la sala deixada lliure per la fonoteca i es va poder reunificar amb l'hemeroteca històrica local.

Es va canviar tot el mobiliari de la biblioteca i es va crear el *taulell de préstec* al vestíbul de la biblioteca on es concentren les tasques d'informació i préstec, a més de crear dos taulells més a la primera planta.

L'hemeroteca va donar pas a una secció de consulta de diaris i revistes i bases de dades.

Es van instal·lar compactus als dipòsits del semisoterrani i es va traslladar una gran part del fons antic.

Finalment un equip de treball va reorganitzar una part del fons de la biblioteca de lliure accés en *centres d'interès*. Es reorganitzen els fons amb la finalitat d'apropar-se al màxim possible a la demanda dels usuaris:

Es tracta d'aconseguir un triple objectiu: millorar l'accessibilitat a les col·leccions, facilitar l'autosuficiència a l'usuari i oferir noves seccions temàtiques que li siguin d'interès.

L'adopció de la filosofia del centre d'interès s'ha fet juntament amb la reorganització dels espais i sales de la Biblioteca i ha aconseguit l'agrupació de tots els materials amb classificacions més senzilles.

Es tracta d'un procés iniciat l'any 2000 i que està en contínua fase d'avaluació i reajustament, atès que és precisament la demanda i els gustos detectats en els usuaris els que determinen la seva creació o modificació.

El resultat de tot això s'ha traduït en l'augment del préstec a domicili. L'any 2001, el primer any que es van reorganitzar els primers *centres d'interès* els préstecs ja van augmentar un 30% respecte l'any anterior i des d'aleshores mantenim una tendència ascendent any rera any.

Actualment es reben nombroses consultes, peticions d'informació i visites a la BPT per tal de conèixer més a fons aquesta experiència pilot que ja s'està aplicant en altres centres.

III- Implantar com a mínim tres projectes d'innovació tecnològica per a l'optimització del Sistema d'informació local (SIL) de la Biblioteca Pública de Tarragona.

1- Pla de qualitat aplicat a la Base de dades de premsa local i comarcal.

La *Base de dades de premsa local y comarcal*, creada el 1997 es una base de dades documental que conté referències de notícies publicades a la premsa diària estatal, local i comarcal i a revistes de caràcter local i comarcal. Conté 16.400 notícies actualitzades.

L'any 2000 es va avaluar a fons el contingut i la utilització. Conseqüentment a aquesta avaluació es va dur a terme un *Pla de qualitat* que va donar lloc a una sèrie de canvis que van permetre millorar el producte final: simplificació dels registres, reducció del àrea geogràfica a abastar, definició i estructuració de les àrees temàtiques, revisió setmanal de les notícies introduïdes...) i es van proposar crear com a subproductes les guies bibliogràfiques i els dossiers de premsa sobre temes d'actualitat.

<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdp1.htm>

2- Creació de la Base de dades Legislativa (BDL).

La BDL és una base de dades legislativa i normativa, que s'actualitza diàriament, amb prop de 5.000 registres i basada en les següents publicacions oficials: *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)*, *Butlletí Oficial de la Província (BOP)* *Boletín Oficial del Estado (BOE)*.

A dins la base de dades es localitzen també els recursos més importants de caire normatiu i legislatiu dels principals llocs web de les diferents administracions (Generalitat de Catalunya, Diputació de Tarragona i Consells Comarcals).

S'intenta donar el text complet de totes les normatives que generen els organismes oficials, entitats i empreses de la demarcació. Com a continuació de la Base de dades, s'estableix un Servei d'accès al document legislatiu pel qual es pot sol·licitar a la BPT tot tipus de documentació legislativa amb el compromís de trametreu en un plaç màxim de tres dies.

<http://cultura.gencat.net/bpt/bases/bdl.htm>

3- Servei de documentació i suport als Centres d'Estudi de la demarcació de Tarragona.

Aquest servei el dona la BPT en col.laboració amb l' [Institut Ramon Muntaner](#), Fundació Privada dels Centres d'Estudi de Parla Catalana. La BPT ofereix als centres d'estudi de la demarcació: suport i assessorament bibliogràfic, servei de documentació, tramesa de butlletins electrònics, difusió dels centres i de les seves publicacions a canvi d'un exemplar de totes les publicacions i de la tramesa d'informació sobre les seves activitats.

El text del conveni es pot consultar a <http://cultura.gencat.net/bpt/sil/index.htm>

4- Elaboració de guies d'informació comunitària disponibles impreses i també en format virtual :

Benvinguts a Tarragona, guia d'orientació per a estrangers i nouvinguts a la ciutat.

Gent gran a Tarragona, guia bàsica.

Contra la violència de gènere: informa't.

Les guies de Tàrraco.

També anualment s'han elaborat les guies sobre els temes més actuals del medi ambient a la demarcació de Tarragona amb motiu de la nostra col.laboració amb *Mediterrània* i també estan disponibles mitjançant el SIL.

<http://cultura.gencat.net/bpt/actual/index.htm>

5- Remodelació del Sistema d'informació local (SIL) de la BPT.

El mes de novembre de 2004 es remodela completament els continguts, serveis i disseny del SIL.

<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/index.htm>

6- Catalogació del fons hemerogràfic local per tal de facilitar el projecte de digitalització de fons hemeogràfics antics que du a terme el Ministeri de Cultura.

7- Projectes anuals de col.laboració amb institucions locals com la *URV*, *Mediterrània*, *centre d'iniciatives ecològiques*, *Ajuntament de Tarragona*, *Tarragona Ràdio*, *Associació de Músics de Tarragona* que han donat lloc als següents programes assolits durant aquests anys:

7.1- Participació de la Biblioteca amb un estand de la Biblioteca i programació d'activitats culturals al Parc Infantil de Nadal que anualment realitza l'Ajuntament de Tarragona. (2003-2004)

7.2- La BPT és entitat col.laboradora dels Premis Literaris Ciutat de Tarragona. (2000-2004)

7.3- Participació de la Biblioteca en la "*Trobada anual del medi ambient i la cooperació*" organitzada per *Mediterrània*. (2000-2004)

7.4- Creació d'una secció específica a la biblioteca sobre "Música i Músics a Tarragona", en col.laboració amb l'Associació de Músics de Tarragona. (2004)

7.5- Col.laboració en l'elaboració del projecte " *Tarragona, ciutat educadora*" patrocinat per l'Ajuntament de Tarragona. (2002)

7.6- Programa de ràdio setmanal a *Tarragona Ràdio*. (2000-2004)

7.7- Col.laboració amb el Congrés " *Gaudí: Creador i mestre: Jujol i Martinell*" (abril 2002)

IV Desenvolupar un Sistema de comunicació interna estable i continuat.

Un dels punts crítics detectats l'any 2000 era la manca d'un sistema que permetés una comunicació estable i continuada entre els membres del personal i entre el personal i la Direcció. Aquesta situació s'agreujava pel fet de comptar amb un horari laboral exclusiu per atenció al públic, el que impedia la realització de reunions de treball i pel fet de treballar en torns.

L'augment de personal de l'any 2000, va permetre reorganitzar els horaris del personal i per tant poder convocar reunions més sovint. A més, s'han pogut establir una sèrie de grups de treball que poden intercanviar i generar informació que facilita l'optimització dels serveis al públic. Tota la informació generada pels grups de treball, equips de millora i individualment s'ubica en un espai informàtic comú a tot el personal de la biblioteca.

L'any 2000 es va crear la Intranet de la BPT que ha anat en creixement i es revisa com a mínim cada tres mesos. La Intranet de la BPT té ja un volum de 20 Mb i és un instrument imprescindible per a la informació i comunicació entre tots els integrants de l'equip. Està estructurada en els següents apartats:

1- *Punt de trobada*. Un cartell d'anuncis virtual on tothom pot introduir informació per tal de donar-la a conèixer a la resta de la plantilla.

2-*Manual de processos*. Tots els processos de la Biblioteca distribuïts per serveis i especificats amb el màxim de detall. Des de com contestar el telèfon, a pautes d'estil en l'atenció a l'usuari, Carta de serveis i compromisos de la Biblioteca, processos tècnics, serveis virtuals...etc. Cada procés té un responsable encarregat de la seva actualització.

3-*Treballadors. Punt d'informació*. Amb informació útil sobre tràmits, programes de formació, torns de treball, vacances, accidents laborals, protocols d'emergències...etc.

4- *Sistema de Qualitat de la BPT*, amb tota la informació sobre la gestió del sistema de la BPT, actes dels equips de treball, manual de qualitat, manuals de procediments...etc.

5- *Normativa de la BPT*. Normativa interna dels serveis de la BPT.