



## Sumari

### 1. Presentació

<b>Missió</b> .....	3
<b>Visió</b> .....	3
<b>Valors</b> .....	3

### 2. Àmbits d'actuació

1. <b>La col·lecció i la informació per a crear nou coneixement</b> .....	4
2. <b>La lectura, i la cultura com a eina de creixement personal</b> .....	5
3. <b>El suport a l'aprenentatge</b> .....	7
4. <b>La cohesió social i la cooperació en el territori</b> .....	8
5. <b>Els usuaris i la seva participació en els serveis</b> .....	10
6. <b>La comunicació que fa visible la biblioteca</b> .....	12
7. <b>La millora en la gestió</b> .....	13

## PRESENTACIÓ

La Biblioteca Bellvitge és una de les set biblioteques de la Xarxa de Biblioteques públiques de L'Hospitalet de Llobregat, de titularitat municipal, gestionada amb el suport tècnic de la Diputació de Barcelona, i dona servei al barri de Bellvitge.

### Missió

La missió de la Biblioteca Bellvitge és facilitar l'accés a la informació, al coneixement, a la formació al llarg de la vida i a la cultura dels ciutadans de Bellvitge, contribuint a la millora de la seva qualitat de vida i a l'assoliment d'un major grau de democràcia, benestar i felicitat. També és un espai de trobada, de reflexió i creació que contribueix a fomentar la *Vida Sana* i les relacions entre els veïns.

### Visió

La Biblioteca Bellvitge, com a part de la Xarxa de Biblioteques de L'Hospitalet és una organització flexible que s'adapta a les necessitats dels ciutadans de Bellvitge donant resposta a les seves necessitats d'informació, cultura i lleure. Esdevé un lloc d'acollida, de trobada, de reflexió, de creació i de debat, obert a les iniciatives que sorgeixen al barri.

Els nostres usuaris són els ciutadans, les empreses i les entitats de Bellvitge, i qualsevol persona que vulgui accedir als nostres serveis presencials o virtuals.

### Valors

- Un **nou model** de biblioteca basat en la **creació de coneixement** i la **innovació ciutadana** com a motor de **transformació social**.
- La **cultura** com a element d'**integració social**.
- La **capacitació tecnològica, científica i lingüística** dels ciutadans per augmentar el seu el nivell de **competència**.
- Les actuacions de **proximitat** i el treball en xarxa amb els **agents culturals del territori** per crear noves sinergies. La **participació** dels usuaris en la millora dels serveis i l'enfortiment **del teixit social** de la ciutat.
- El suport als **valors** que inspiren els **Objectius de Desenvolupament Sostenible** enunciats a **l'Agenda 2030**
- **L'acompanyament** a la ciutadania per ajudar a superar els efectes de la pandèmia

## ÀMBIT 1. LA COL·LECCIÓ I LA INFORMACIÓ PER A CREAR NOU CONEIXEMENT

Les col·leccions són la base dels serveis bibliotecaris. S'han d'adaptar a les necessitats de la ciutat i als nous consums culturals i són essencials per l'accés a la informació i la cocreació de nou coneixement. A l'Hospitalet es gestiona com una col·lecció única de tota la ciutat.

*#Pacte de ciutat:* eix S04: posar la cultura a l'abast de tothom

### **1.1. Continuar desenvolupant el fons únic de ciutat.**

1.1.1. Implementar la Política de desenvolupament de la col·lecció de la ciutat.

- Seguir el procediment de compra compartida, que ens marca l'Ajuntament.
- Incrementar el fons especial *Vida Sana, Autoajuda*.
- Validar i implementar la Política de col·lecció infantil.
- Aplicar els criteris d'esporgada d'obsolets sistemàticament.
- Acabar la reestructuració de la col·lecció de música.
- Incrementar el fons de jocs de taula.

### **1.2. Crear continguts de valor afegit.**

- Augmentar els productes de prescripció pels usuaris en format virtual.
- Impulsar dinàmiques que facilitin la prescripció personalitzada presencial.
- Continuar creant contingut al bloc *Clica i aprèn*.
- Estudiar la viabilitat de crear un canal de comunicació via pòdcasts.
- Establir un espai permanent d'acompanyament digital.

### **1.3. Tractar documentalment la col·lecció local**

- Difondre periòdicament la col·lecció local a través de les xarxes socials
- Millorar l'espai dedicat a la col·lecció local dins de la biblioteca i fer-lo més atractiu, millorant l'estètica i renovant els elements que hagin quedat antiquats.

## ÀMBIT 2. LA LECTURA I LA CULTURA COM A EINA DE CREIXEMENT PERSONAL

La promoció de la lectura és l'altre objectiu bàsic que el nou model de biblioteques no pot oblidar, amb canals i formats nous més tecnològics.

La difusió de la cultura i del coneixement científic entre tots els sectors de la població són l'altre element indispensable en la que se centrarà l'activitat del mandat.

*#Pacte de ciutat:* eix S04: posar la cultura a l'abast de tothom.

### 2.1. Programar activitats de foment de la lectura, la promoció cultural i la creació literària.

#### 2.1.1. Celebrar les commemoracions literàries i culturals de l'any.

- Continuar oferint una programació trimestral estable per a adults: clubs de lectura, grups de conversa, meditació, ioga, cinema, etc.
- Organitzar activitats diverses al voltant del fons especial: Vida sana i autoajuda.
- Crear un nou espai de trobada, creació i aprenentatge al voltant de la llana: *Enganxat al ganxet*.
- Crear un nou club de lectura en veu alta sobre relats breus.
- Prioritzar les activitats presencials per sobre de les virtuals.

### 2.2. Promoure la difusió del coneixement científic.

#### 2.2.1. Participar en les programacions de divulgació científica d'àmbit de ciutat

- Participar en la Setmana del Cervell, la Setmana de la Ciència i la Setmana del Medi ambient, etc.
- Valorar la continuïtat en el projecte *Llegim el riu* de ciència ciutadana.
- Iniciar una sèrie d'accions i activitats destinades a promoure les habilitats cognitives, el pensament autocrític i el pensament flexible dels usuaris per mitjà dels escacs. *No t'ESCAQuegis, i juga*.

### 2.3. Potenciar la dinamització cultural en els espais infantils i juvenils.

#### 2.3.1. Organitzar cicles d'activitats temàtics infantils i juvenils.

- Contribuir en el cicle d'activitats que s'organitzin en l'àmbit de la Xarxa.
- Continuar oferint una programació cultural estable presencial per a infants i famílies, al voltant de les biblioteques i la lectura.
- Prioritzar les activitats tradicionals de manera presencial també per a infants: Hora del conte, Cinema familiar, espai Món tranquil, etc.
- Reprendre l'activitat *Un conte i quatre potes*.
- Comemoracions: Drets dels infants, Sant Jordi, Dia de la dona, etc.
- Dissenyar una campanya de nous carnets adreçada a infants de 0 a 2 anys.
- Creació de diferents aparadors culturals al llarg de l'any.
- Tornar a fer la campanya de promoció *Per Nadal quatre contes i un regal*.

### **ÀMBIT 3. EL SUPORT A L'APRENTATGE**

S'acostaran els serveis bibliotecaris als Centres Educatius oferint materials i activitats de suport a la seva tasca. De la mateixa manera s'oferiran accions i programes per reforçar l'aprenentatge al llarg de la vida.

*#Pacte de ciutat:* Eix S02: Facilitar l'alfabetització digital.  
Eix S03: Impulsar programes de capacitació telemàtica.  
Eix E18: Impulsar la formació en l'ús de les TIC.

#### **3.1. Impulsar el Servei Educatiu de Biblioteques per aglutinar l'oferta als centres d'Ensenyament.**

3.1.1. Ampliar l'oferta d'activitats als instituts i a les escoles.

- Continuar amb l'APS "*Expliquem contes*".
- Continuar amb el servei de preparació i préstec de lots de llibres a les escoles.
- Difondre dossiers sobre la història del barri adaptats als cicles escolars.
- Facilitar l'espai de la Biblioteca per a les reunions del Consell Escolar i per a la Xarxa Petita Infància.

3.1.2. Revisar el funcionament de les visites escolars i consolidar la relació amb les escoles i instituts de Bellvitge

- Continuar amb la tasca de relació amb les escoles i instituts per oferir-los els serveis que més s'adaptin a les seves necessitats: lots de llibres, assessorament, etc.
- Consolidar l'espai de lectura lliure dels matins de dimecres i divendres amb l'escola Enric d'Ossó. Oferir-los sessions de prescripció i d'altres activitats.

#### **3.2. Mantenir el Servei Educatiu d'Aprenentatge Permanent per donar suport a la formació al llarg de la vida.**

3.2.1. Acompanyament tecnològic a la ciutadania.

- Oferir un servei d'acompanyament personalitzat en tràmits digitals a les famílies.
- Esdevenir el banc de préstec d'ordinadors i dispositius digitals per a famílies en situació de vulnerabilitat, del programa que vol impulsar l'Ajuntament d'ajuts per a la reducció de l'esclatxa digital.

3.2.2. Millorar el servei ACTIC.

- Tornar a activar l'oferta com a centre col·laborador ACTIC.
- Programar cursos presencials nivell bàsic ACTIC.
- Continuar actualitzant els continguts de la pestanya ACTIC, del *Bloc Clica i aprèn*.

3.2.3. Crear eines per a facilitar l'autoaprenentatge i també la formació no reglada.

- Ampliar i actualitzar l'oferta documental del fons d'autoaprenentatge de TIC.
- Repensar l'oferta de cursos d'alfabetització digital presencials.

3.2.4. Participar en altres programes educatius municipals:

- Continuar participant activament en la Xarxa de criança i educació, districte VI (Bellvitge Gornal) Xarxa d'Atenció a la Infància de 0 a 6 anys.
- Participar en el Programa d'Educació 360 a temps complet.

3.2.5. Renovar i impulsar la secció del Món laboral de la biblioteca a partir de les eines que van presentar els companys de promoció econòmica de l'ajuntament.

- Comprar més documents per al fons del Món laboral, oposicions i tests.

### **3.3. Ampliar l'oferta d'accions en altres llengües.**

3.3.1. Ampliar l'oferta d'activitats d'anglès.

- Seguir amb el grup de conversa presencial, en anglès.
- Proposar la incorporació de pel·lícules en anglès a *Cinema i Educació*.
- Ampliar i actualitzar els continguts sobre autoaprenentatge de l'anglès del *Blog Clica i aprèn*.
- Utilitzar, esporàdicament, l'anglès en alguns posts de les xarxes socials de la biblioteca, especialment els destinats al públic jove.
- Iniciar un cicle de cinema en anglès per a públic familiar, en col·laboració amb el CC Bellvitge.

### **3.4. Capacitar digitalment a la ciutadania**

3.4.1. Organitzar accions de formació d'usuaris per combatre la bretxa digital i facilitar les gestions de tràmits administratius virtuals.

- Oferir un calendari diari de tutories d'acompanyament per a realitzar tràmits digitals. Programa *Reserva un@ bibliotecari@*.
- Reconvertir l'aula multimèdia núm. 2 en un servei permanent d'acompanyament en tràmits digitals i consultoria de dubtes tecnològics.
- Crear continguts al bloc *Clica i aprèn* per facilitar els tràmits digitals.

3.4.2. Facilitar l'accés a tràmits administratius digitals.

- Continuar assistint a sessions de formació sobre tràmits administratius per al personal de la biblioteca.

## **ÀMBIT 4. LA COHESIÓ SOCIAL I LA COOPERACIÓ EN EL TERRITORI**

La cultura de proximitat té especial importància per crear territoris equilibrats i cohesionats i millorar el sentiment de veïnatge dels seus habitants. En aquest sentit, les biblioteques i els centres culturals són els equipaments que han de liderar sinergies amb la resta d'agents culturals i socials dels barris.

### **4.1. Dinamitzar la cultura de proximitat fent xarxa amb els centres culturals i altres agents.**

#### **4.1.1. Enfortir les relacions amb els agents culturals i socials del territori.**

- Participar en programes transversals de ciutat: *Acròbates*, *Blues and Boogie*, Festes de Primavera, Quinzena de la Dansa, Festival Django, etc.
- Col·laborar en les dinàmiques culturals i socials de Bellvitge: Festa Major, Xarxes educatives, altres xarxes...
- Coordinar-nos amb el Centre Cultural Bellvitge per sumar esforços.
- Seguir amb l'oferta estable de visites guiades per a adults a la Biblioteca, per tal de mostrar els recursos de què disposa.
- Programar activitats infantils en col·laboració amb entitats de la ciutat.
- Continuar participant activament en el projecte Bellvitge 2030.
- Participar en el projecte Edu 360.
- Iniciar col·laboració amb el CAP per al projecte *Cap Bebè sense carnet*.

### **4.2. Potenciar el coneixement del català com a llengua d'integració.**

#### **4.2.1. Mantenir relació amb el CNL i incrementar les accions de promoció de les llengües.**

- Continuar oferint un programa de visites per als alumnes dels cursos del CNL.
- Actualitzar el fons de gramàtica i adequar-lo als utilitzats en els cursos del CNL.
- Utilitzar el català com a llengua vehicular a les xarxes socials de la biblioteca.
- Continuar la relació amb el CNL per adquirir els llibres més adequats per a l'aprenentatge de català.
- Utilitzar el català com a primera llengua per adreçar-nos als usuaris tant presencialment, com per escrit.

### **4.3. Treballar la cultura com a element de cohesió social.**

4.3.1. Ampliar les accions per a públic amb necessitats especials i seguir amb les col·laboracions amb centres d'educació, treball i residències per a persones amb diversitat funcional.



- Iniciar servei de préstec a domicili per a persones més gran de setanta anys o amb mobilitat reduïda: *La @BiblioBellvitge porta a porta*.
- Empatitzar i desenvolupar grans dosis de comprensió i paciència, dia rere dia, vers els usuaris habituals que tenen necessitats especials.
- Participar en la commemoració del Dia de la Salut Mental.
- Continuar col·laborant amb l'associació *No somos invisibles*, amb Tallers Bellvitge i amb els usuaris de la residència de Can Serra.
- Continuar l'APS amb Tallers Bellvitge, amb els programes *“Jo també puc: ser jardiner i Jo també puc ser bibliotecari de la BB”*.
- Seguir tenint contacte continuu amb els Serveis Socials del districte i acollir els usuaris que ens venen derivats.
- Seguir oferint el servei de *Lectures per telèfon*.

#### 4.3.2. Activitats que respectin la diversitat sexual i de gènere.

- Col·laborar amb l'oficina municipal LGTBIQ+ .
- Ampliar el fons LGTBIQ+ especialment el de novel·la juvenil.
- Reestructurar el fons LGTBIQ+, nova ubicació i senyalització.

## ÀMBIT 5. ELS USUARIS I LA SEVA PARTICIPACIÓ EN ELS SERVEIS

L'opinió del ciutadà és bàsica, s'ha d'integrar el punt de vista dels usuaris en els processos de millora i el disseny de nous serveis.

### 5.1. Gestionar de forma participativa els serveis i les activitats.

#### 5.1.1. Potenciar les activitats gestionades pels usuaris.

- Continuar incorporant als usuaris a la compra dels fons amb l'acció: *Compra a mida*, també a través de desiderates i enquestes a les xarxes socials.
- Mantenir algunes de les hores de meditació dels dijous, autogestionada pels mateixos usuaris.
- Mantenir el Club de lectura gestionat pels mateixos usuaris. *Lectures de vida*.
- Continuar donant suport a iniciatives ciutadanes culturals i de creació.
- Adquirir el fons que ens suggereixen dels usuaris.
- Continuar donant suport als recitals i concerts al voltant de la poesia organitzats per *l'Associació Cultural Poètica Luz de Luna*

#### 5.1.2. Crear canals de crida a la participació i de valoració de la satisfacció amb la biblioteca.

- Fer seguiment i respondre sistemàticament les opinions que els usuaris ens fan arribar a través de Google.
- Continuar oferint als usuaris fulls de suggeriments/queixes.
- Valorar els suggeriments sobre la biblioteca que esdevinguin del grup Bellvitge 2030.
- Continuar convidant periòdicament als usuaris a què ens facin valoracions i suggeriments per mitjà de les xarxes socials.

### 5.2. Prioritzar el públic jove com a usuaris actius.

#### 5.2.1. Crear espais i accions per a joves.

- Millorar l'espai *Punt Jove* perquè sigui més identificable i acollidor.
- Mantenir un nombre fix de posts al *Facebook, Twitter i Instagram* adreçats a joves.
- Ampliar el nostre coneixement sobre els joves youtubers i pensar com es pot reconvertir aquest coneixement en el foment de la literatura juvenil.
- Explorar el *TikTok* com a eina de comunicació amb els joves.
- Establir línies de col·laboració amb Joventut per intercanviar activitats i recursos.
- Crear campanyes de comunicació de serveis adreçades exclusivament a joves.

5.2.2 Adaptar els espais a les necessitats del públic jove.

- Instar a què es torni a obrir la sala d'estudi.

**5.3. Ampliar l'oferta d'oci cultural per a la gent gran.**

5.3.1. Adequar horaris i oferta d'activitats a les dinàmiques de la gent gran.

- Mantenir l'oferta de visites guiades a la biblioteca per a gent gran.
- Continuar oferint acompanyament individual en tràmits i en capacitatció digital per a gent gran.

5.3.2 Donar a conèixer serveis i activitats a agents que treballen amb gent gran

- Fer arribar sistemàticament difusió dels serveis i activitats als casals del barri.

## **ÀMBIT 6. LA COMUNICACIÓ QUE FA VISIBLE LA BIBLIOTECA**

La biblioteca ha de millorar la seva visibilitat donant a conèixer els seus productes i serveis i els seus valors en el conjunt de la societat.

### **6.1. Mostrar el valor social de les biblioteques i el seu compromís amb els ODS\*.**

6.1.1. Impulsar un nou Pla de comunicació de la xarxa que faci valdre les biblioteques en el conjunt de la ciutadania.

- Continuar treballant en la creació i implementació d'un pla de comunicació i xarxes socials per les biblioteques de l'Hospitalet.
- Donar a conèixer els ODS amb centres d'interès i exposicions de fons.

### **6.2. Millorar la difusió dels serveis i les activitats de les biblioteques.**

6.2.1. Millorar els recursos informatius que posem a disposició dels usuaris i la comunicació en general.

- Revisar el disseny i periodicitat en el *mailchimp*.
- Continuar confeccionant una agenda setmanal única per fer difusió via: *Instagram, Twitter, Facebook, Webs, mailchimp* i en paper.
- Seguir amb els *flyers* d'activitats puntuals, creant el format "entrada".
- Revisar i actualitzarem periòdicament la informació que s'ofereix als taulells.
- Destinar una personal a gestionar i controlar la difusió.

### **6.3. Fomentar la comunicació bidireccional amb el públic.**

6.3.1. Dissenyar canals de comunicació amb els usuaris que potenciïn la seva participació.

- Continuar impulsant dinàmiques que faciliten i animen la participació dels usuaris en *Facebook, Twitter i Instagram*.
- Posar especial cura en "l'escolta activa" en el tracte amb els usuaris.
- Respondre totes les valoracions que els usuaris fan a través de Google.
- Iniciar el Whatsapp de la biblioteca.

## ÀMBIT 7. LA MILLORA EN LA GESTIÓ

Es milloraran els processos interns i es milloraran les metodologies de treball per augmentar l'eficiència dels serveis. Es continuaran adaptant els espais, les infraestructures i els recursos tecnològics a les necessitats actuals.

*#Pacte de ciutat: I03: impulsar els tràmits en línia*

### 7.1. Millorar les condicions de la biblioteca i la seva dotació d'infraestructures.

#### 7.1.1. Dotar les biblioteques d'infraestructura per a activitats virtuals.

- Tornar a enviar informe als responsables municipals, sobre la necessitat de disposar de pressupost per accedir a programes i recursos virtuals en versió Prèmium.

#### 7.1.2. Manteniment de les infraestructures.

- Fer informe sobre mancances històriques que continuen pendents: terra de la terrassa, tarima sala infantil, pantalla gegant a la sala *chill-out*, cadires sala *chill-out*, pintar alguna paret, climatització, etc.
- Tornar a sol·licitar canvi de les cadires del personal.
- Tornar a sol·licitar el reforç de la il·luminació d'algunes zones de la Sala infantil.
- Tornar a sol·licitar la neteja a fons del sistema de ventilació.
- Tornar a sol·licitar el sanejament/ordenació/senyalització de cables visibles.
- Netejar i endreçar la zona de treball intern general. Neteja de tots els armaris, prestatgeries i calaixos.
- Seguir amb la neteja periòdica de trastos del magatzem.

#### 7.1.3. Creació de nous espais a la biblioteca.

- Crear d'un espai per acollir el fons de Vida Sana a la planta 0.
- Canviar la distribució de les aules multimèdia, a fi de crear una nova sala que faciliti la descoberta, el treball cooperatiu, la creació i les connexions entre la comunitat.

#### 7.1.4. Seguiment de la implementació dels plans d'emergència a tots els equipaments.

- Instar als serveis responsables de seguretat municipal que es faci un veritable, professional i real pla d'emergència a la BB.

### 7.2. Gestionar els recursos humans, la seva formació i la millora de les seves condicions de treball.

7.2.1. Instar als responsables municipals que es faci un replantejament dels horaris de servei.

#### 7.2.2. Elaborar el pla anual de formació per a treballadors de la xarxa.

- Autoritzar i facilitar la participació del personal en cursos de reciclatge professional.

#### 7.2.3. Disposar d'un tècnic en infraestructures pel conjunt de biblioteques de la xarxa.

- Instar als responsables municipals de la necessitat de disposar, a banda d'un tècnic en infraestructures, també d'un tècnic en xarxes socials en una futura borsa de treball.
- Instar als responsables municipals de la urgent necessitat de disposar d'un vigilant de seguretat a la biblioteca, per evitar els actes vandàlics que malmeten l'espai i el mobiliari, robatoris i minimitzar les faltes de respecte i agressions verbals cap al personal.

#### 7.2.4. Impulsar la formació continuada del personal.

- Facilitar la participació del personal en cursos de formació permanent.
- Revisar trimestral el pla d'acció per prendre noves decisions sobre les seves línies de treball, en funció del personal que tinguem en aquell moment a la biblioteca.

#### 7.2.5. Treballar noves aptituds per a fer front la nova realitat.

- Incidir en la necessitat de ser més flexibles, amb una actitud més adaptable a les diferents circumstàncies i també més observadora.
- Analitzar i valorar la manera com ens relacionem i ajudem als nostres usuaris, per tal de veure com podem millorar-la.
- Observar i analitzar altres serveis aliens al nostre per veure quins són els seus punts forts i veure si els podem aplicar.

#### 7.2.6. Dedicar temps a la cura i benestar emocional de l'equip de treball a fi que aquest esdevingui més just, més fort, més resilient, més compassiu i més unit.

- Afavorir el dret a la desconexió digital dels treballadors en període de descans laboral.
- Revisar periòdicament de les condicions de treball, ergonomia, il·luminació, etc.
- Gestionar les faltes de respecte dels usuaris cap al personal i posar-les en coneixement dels superiors.
- Vetllar per la correcta circulació de la informació i el reconeixement al treball de tot l'equip al complet.
- Ser flexibles en les tasques assignades i en els imprevistos del dia a dia.
- Vetllar pel personal.

### **7.3. Millorar els processos tècnics per optimitzar els recursos.**

#### 7.3.1. Aprovar el Reglament d'ús de Biblioteques.

- Contribuir a la difusió pública d'aquest.

#### 7.3.2 Impulsar processos d'avaluació entre el personal i entre els usuaris.

#### 7.3.3. Analitzar les dinàmiques d'atenció a l'usuari de la biblioteca.

- Corregir hàbits o dinàmiques poc adequades.
- Mantenir una contínua avaluació de l'atenció a l'usuari.

#### 7.3.4. Utilitzar eines tecnològiques per millorar els processos i donar millor servei.

- Continuar utilitzant aplicacions tecnològiques per a la gestió diària de l'equip i els projectes col·laboratius interns. *Trello*.