

**Definició i planificació dels serveis,
especialment d'informació, que haurà de
prestar la Biblioteca L'Hospitalet-Bellvitge**

Dolors Vime Casals
Novembre 2.000

SUMARI

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓ..... | 5 |
| A. LA BIBLIOTECA BELLVITGE | |
| 1. Com és? | 9 |
| 2. El districte | 11 |
| 2.1. On està situada? | |
| 2.2. Els seus habitants | |
| 2.3. Serveis, entitats i empreses | |
| 3. De qui depèn? | 19 |
| 4. Realitat bibliotecària | 21 |
| B. ELS SERVEIS | |
| 1. Què són? | 25 |
| 2. Característiques | 27 |
| 3. Com oferir un servei de qualitat? | 29 |
| C. SERVEIS QUE HAURÀ DE PRESTAR LA BIBLIOTECA BELLVITGE | |
| 1. <u>Servei d'Informació</u> | 33 |
| 2. Consulta a la biblioteca | 41 |
| 3. Préstec | 45 |
| 4. Préstec interbibliotecari | 51 |
| 5. Accés a Internet | 55 |
| 6. Transferència i enregistrament de la informació | 57 |
| 7. Difusió Selectiva de la Informació (DSI) | 59 |
| 8. <u>Servei a empreses</u> | 61 |
| 9. <u>Servei a entitats</u> | 67 |
| 10. Préstec Domiciliari | 71 |
| 11. Serveis a Hospitals | 75 |
| 12. Bústia de suggeriments | 77 |
| 13. Formació d'usuaris/àries | 79 |
| 14. <u>Activitats de promoció de la lectura</u> | 83 |
| D. PRIORITATS | 89 |

CONCLUSIONS.....91

BIBLIOGRAFIA.....93

ANNEXOS

INTRODUCCIÓ

En iniciar aquesta memòria, em vaig plantejar de manera prioritària, la creació d'un projecte viable al màxim. Res del seu contingut és una utopia, si no tot al contrari, s'aporten idees imaginatives, però realitzables al 100%. Naturalment, amb metes definides, que posen en moviment tots els recursos actuals de la biblioteca. Als econòmics, només cal afegir-hi una gran il·lusió, unes ganes enormes de millorar i un esperit de cohesió d'equip entre tot el personal, amb el fi obtenir millors resultats i assolir els reptes.

Sabem que una correcta gestió i planificació és la base del bon funcionament de qualsevol projecte, però creiem que aquests elements s'han de completar amb la potenciació de la formació d'equip, la flexibilitat, la intuïció i l'aportació d'un immens torrent d'imaginació.

A l'igual que assumim tot l'anterior, no perdem de vista l'horitzó, i per tant les grans possibilitats de futur, a llarg termini, en base a plans encara més ambiciosos, quan les noves infraestructures de la biblioteca ho permetin.

Aquesta memòria s'ha vertebrat al voltant de quatre eixos fonamentals:

LA BIBLIOTECA BELLVITGE, aquesta part, ens presenta la biblioteca, les seves característiques particulars, la relació que aquesta té amb el medi físic i humà on està ubicada, i les institucions de les quals depèn.

ELS SERVEIS, el segon apartat és el més teòric de la memòria, es tracta de definir amb precisió, què són els serveis i les seves característiques, aportant dades concretes sobre la millora de la qualitat.

ELS SERVEIS QUE HA DE PRESTAR LA BIBLIOTECA BELLVITGE, Constitueix la part fonamental de la memòria. Es tracten tots els serveis (informació, difusió, promoció i formació) que es considera que la Biblioteca Bellvitge hauria de prestar en el termini més ràpid possible, o sigui en les instal·lacions i característiques que ocupa l'actual biblioteca.

Cada servei s'ha estructurat de la següent manera:

1. **Què és?**, defineix el servei i les seves característiques fonamentals.
2. **Planificació**, es tracta de confeccionar un perfil general de les accions que cal fer, i els mètodes per tal d'assolir els reptes proposats. Cal no

obviar que la planificació ha de ser flexible, per tal d'adequar la metodologia de treball i activitats a les prioritats i les necessitats de cada moment.

On som? Fem una prospecció objectiva del servei i del seu l'entorn actual, analitzant tant els factors externs, com els de la pròpia biblioteca.

On volem anar? Es fixa cap on hauria d'evolucionar el servei i els reptes ¹que volem assolir. Tots s'han formulat en uns termes i condicions que afavoreixen l'esperit emprenedor, i amb la seguretat que el assolir-los no és cap utopia, ni una tasca fàcil, però sí estimulants. Tots els plantejats són factibles i mesurables.

Com ho farem? Es proposen els mètodes més adequats per aconseguir els reptes, o sigui la política d'actuació.

En aquest apartat, igual que en els anteriors, s'ha tractat de ser molt realista, i es proposen accions concretes, sempre tenint en compte els recursos que caldrà destinar a elles i, naturalment marcant pautes i períodes de control i avaluació dels resultats obtinguts. Sabem que el procés d'avaluació serveix per establir mesures correctores de la gestió, per tant és necessari que en tots els serveis l'avaluació es prengui com una revisió continuada de les operacions, i no com un procés esporàdic i puntual. (i sigui analitzada a fons).

PRIORITATS, En aquest apartat es remarquen els principals punts de la memòria.

Finalment hi ha l'apartat de les conclusions generals. Els annexos que s'ha considerat oportuns afegir i la bibliografia, amb totes les fonts d'informació utilitzades per a la realització de la memòria.

¹ S'ha optat pel terme "repte" en lloc "d'objectiu", ja que els objectius finalitzen amb la seva consecució, en canvi els reptes són desafiaments constants, que sempre deixen el camí obert per seguir treballant en les millores

A. LA BIBLIOTECA BELLVITGE

1. Com és?



La Biblioteca de Bellvitge és una biblioteca de districte, que ja té 28 anys. Ocupa un local de planta baixa amb accés directe des del carrer. Els seus 214 metres quadrats estan distribuïts en dues seccions (secció d'adults amb zona de publicacions periòdiques i secció infantil) i un despatx-magatzem.

L'antiguitat del local, el poc espai, el mobiliari antic i sense flexibilitat (il·luminació totalment inadequada i grans taules) són uns dels principals problemes de la biblioteca i condicionen en gran mesura els seus serveis.

Adreça: França, 41-49 08907 L'Hospitalet de Llobregat

Telèfon: 93 335 38 49

Correu electrònic: b.hospitalet.b@diba.es

Any de creació de la biblioteca: 1.972

Abast: 36.892

Tram² habitants: 5

Metres quadrats del recinte: 214

Carnets d'usuari/ària: 6.970

Llibres del fons: 19.732

² La divisió de les biblioteques en trams de població, aporta una visió quantitativa de l'ús del servei. És una factor que utilitza la Diputació de Barcelona i permet comparar, dins del mateix tram la posició de cadascuna de les biblioteques, cal dir, però, que aquesta comparació és feta a vegades en base a dades que recullen realitats i equipaments bibliotecaris molt diferents

Subscripcions: 85

Punts de lectura: 86

Horaris:

Hivern

| | |
|----|---------------------|
| Dl | De 15'30 a 21 hores |
| Dm | De 15'30 a 21 hores |
| Dc | De 15'30 a 21 hores |
| Dj | De 15'30 a 21 hores |
| Dv | De 15'30 a 21 hores |
| Db | De 10 a 14 hores |

Estiu

| | |
|----|---------------------|
| Dl | De 15'30 a 21 hores |
| Dm | De 15'30 a 21 hores |
| Dc | De 15'30 a 21 hores |
| Dj | De 15'30 a 21 hores |
| Dv | De 15'30 a 21 hores |
| Db | Tancat |

Personal:

- 1 Tècnic/a mitjà/ana Bibliologia, amb funcions de director/a (a càrrec de la Diputació de Barcelona)
- 1 Tècnic/a auxiliar (a càrrec de L'Ajuntament de L'Hospitalet)
- 1 Subaltern/a (a càrrec de L'Ajuntament de L'Hospitalet)

2. El districte

2.1. On està situada?

La biblioteca està situada al districte VI , en el barri de Bellvitge de L'Hospitalet de Llobregat. Aquest districte també el componen els barris del Polígon Gornal, Pedrosa, Gran Via Sud i La Marina.



Bellvitge està ubicat al sud-oest de la ciutat de l' Hospitalet de Llobregat, en una antiga zona de conreu formada a partir dels aiguamolls del delta del riu Llobregat, i a una altitud d'uns 5 metres respecte el nivell del mar.

Limita al nord amb el barri del Centre, connectat amb el Polígon Industrial per mitjà de la Travessia Industrial, a l'est la via de tren el separa del Polígon Gornal i al sud amb la Gran Via.

Malgrat la proximitat del Polígon Gornal, la major part de la població d'aquest barri utilitzen els serveis de Santa Eulàlia.

El Bellvitge actual té els seus orígens en el Pla Comarcal de 1953. Un projecte generat per donar resposta als fluxos migratoris d'aquells anys. ³

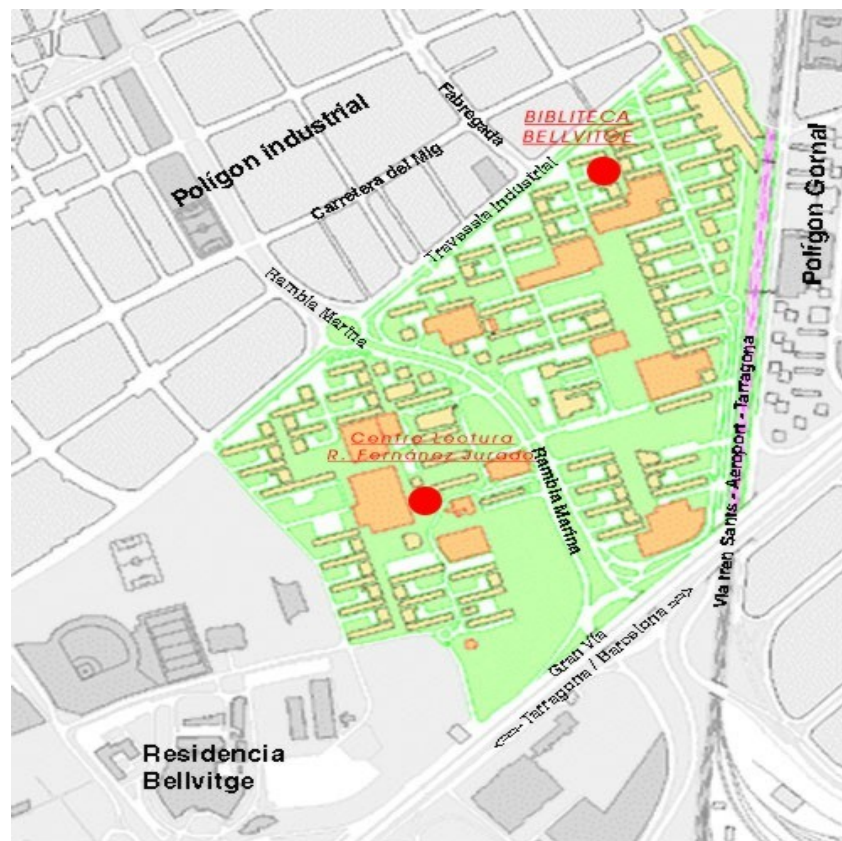
³ Vegeu informació sobre la història de l'actual Bellvitge en els annexos

Les contínues reivindicacions dels seus habitants, han servit per què el Bellvitge d'avui, sigui un **barri Residencial**, amb nombrosos jardins, amplis espais i zones verdes (entre elles cal destacar el recent inaugurat Parc de Bellvitge), això li confereix un entorn obert, i fan del barri un hàbitat agradable i molt allunyat del que anava en camí de convertir-se: una “ciutat dormitori”.

Actualment el preu del metre quadrat oscil·la entre les 250.000 i 300.000 PTA., amb molt poca oferta immobiliària, tot es ven.

Pel que fa a **comunicacions**, és un dels barris més ben comunicats de l'Àrea Metropolitana, tant per les comunicacions viàries com pels serveis públics, compta amb servei de metro, RENFE, i 8 autobusos.

Vegem on està situada la biblioteca dins el barri:



Com s'observa la Biblioteca Bellvitge està situada en l'extrem nord-est del barri, molt propera a la Travessia Industrial que serveix d'enllaç amb un important polígon Industrial, i també prop del Polígon Gornal⁴, però les

⁴ Degut al creixement molt ràpid dels barris de Santa Eulàlia, **Gran Via Sud i Gornal**, s'ha fet una adequació del Pla de Biblioteques de L'Hospitalet, en ella, entre altres mesures es proposa el trasllat de l'actual biblioteca de Sta. Eulàlia a un equipament de nova planta, de 1.500 m2, als carrers Arnau Torner/Aprestadora, capaç de poder servir a la població de tots aquests barris.

relacions amb aquests no són tan intenses, ja que les vies del tren, constitueixen una barrera natural, que fa que els ciutadans del Polígon restin una mica aïllats i tinguin més tendència a utilitzar els serveis de Sta. Eulàlia.

La distància que hi ha amb l'altra biblioteca pública del barri, Centre de Lectura Infantil i Juvenil Ramon Fernández Jurado⁵, és en línia recta gairebé d'un quilòmetre. Es tarden uns 10 minuts caminant en anar d'una a l'altra, malgrat la seva relativa proximitat, els dos equipaments atenen sectors de població diferents.

2.2. Els seus habitants

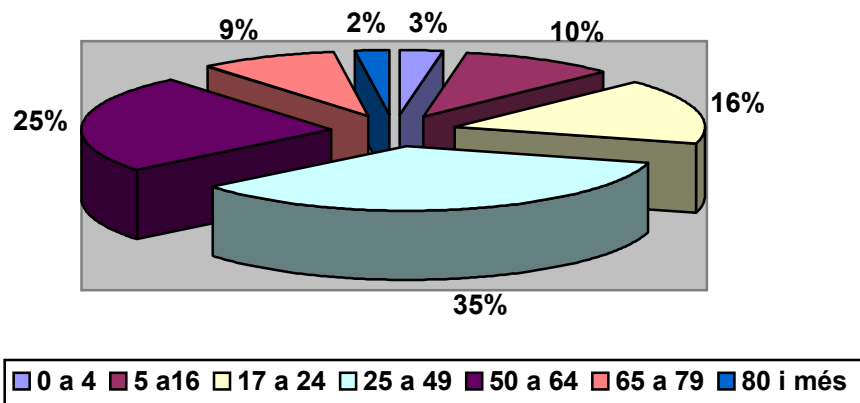
Bellvitge té una població censada a 1 de gener de 1.999 de 28.780 habitants, (50%homes, 50%dones), aquests estan ubicats en una superfície de 0,64 Km quadrats. Això ens indica una densitat de població de 44.969 habitants per Km quadrat.

Per tant hi ha una **densitat vertical alta**, doncs en poca superfície es troben edificis molt alts, alguns de 17 plantes.

El nombre d'habitants té una lleugera però continua tendència a disminuir des de l'any 1991.

Si analitzem la població per **sectors d'edat**,

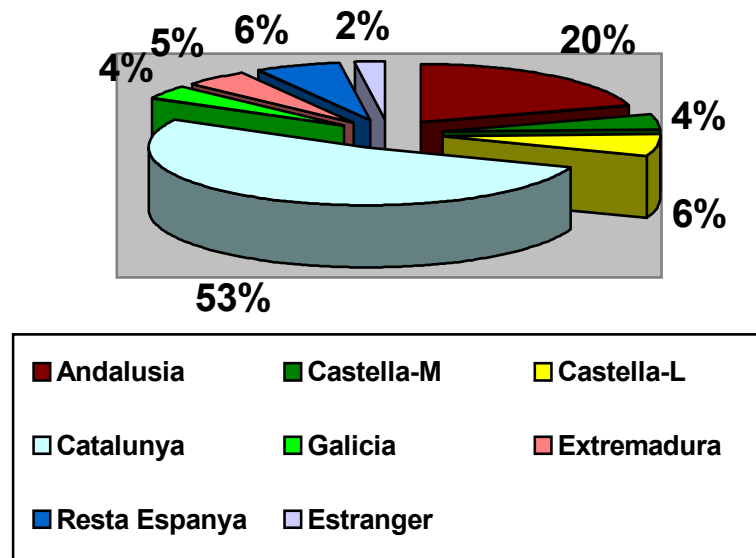
⁵ El Centre de Lectura Infantil i Juvenil Ramon Fernández Jurado, forma part de la Xarxa de biblioteques municipals en conveni amb la Generalitat de Catalunya, i com el seu nom indica està especialitzat en públic infantil i juvenil.



Observem que el sector predominant és el de 25 a 49 anys, hi ha també una elevada població d'habitants majors de 50 anys, però el percentatge de menors de 24 anys és superior al d'altres barris de la ciutat. La tendència a l'envelliment que es dona en tot Catalunya és molt menys acusada en aquest Districte, especialment en el barri de Bellvitge.

A Bellvitge s'estan establint moltes parelles joves amb fills petits, aquestes parelles van néixer al barri i són part de la segona generació. Gairebé tots decideixen establir-se a Bellvitge, per les avantatges que aquest té, i també, per la proximitat dels avis, que sovint assumeixen el paper de cangurs, de la tercera generació, essent de gran ajuda als joves treballadors/es.

La població, segons el seu **lloc de naixement** es distribueix:

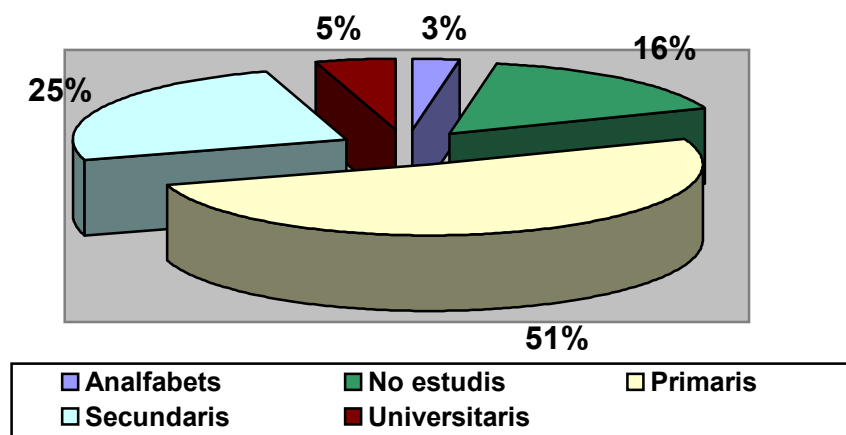


Més de la meitat de la població va néixer a Catalunya, un 85% d'aquestes persones tenen entre 0 i 30 anys, i són els fills dels primers habitants del barri, que procedien de la resta d' Espanya i especialment d'Andalusia.

El **nombre d'estrangers** ⁶, malgrat ser un percentatge petit és una dada a tenir molt en compte per la Biblioteca Bellvitge, ja que constitueix una minoria, que normalment es troba en una situació de desavantatge, respecte a la resta de ciutadans. Els principals llocs de procedència del 65% d'aquesta població són d'Àfrica i de Sud-Amèrica.

Una altra dada important que no es pot obviar és el **nivell d'instrucció**. Segons les últimes dades publicades, la distribució és la següent:

⁶ Les dades corresponen a població censada, és una realitat constable, degut a treballar des de fa 9 anys al barri, que en el districte hi viuen molts estrangers que estan en precari, o sigui sense papers.



El nivell d'educació de la població és alt si el comparem amb altres barris de la ciutat. El grup majoritari és el de persones amb estudis primaris, però s'observa un important increment del percentatge de població amb estudis secundaris i sobre tot un clar augment de la població amb estudis Universitaris. La major part d'aquesta població més culta, formacionalment parlant, correspon a la segona generació, les parelles joves que han format la seva pròpia família i han decidit quedar-se al barri.

2.3. Serveis i entitats i empreses

Entre els serveis més importants del Districte hi figuren: dos Centres d'Assistència Primària, 2 mercats municipals, el Poliesportiu Municipal, el Camp de Beisbol, el Camp de Futbol (Unificació Bellvitge), l'Estadi de Futbol Municipal de L'Hospitalet, el Centre de Cultura, dues Parròquies i dues Biblioteques Públiques (El Centre de Lectura Infantil i Juvenil Ramon Fernández Jurado i òbviament, La Biblioteca Bellvitge), i 3 espais. També, El complex Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge (Hospital Prínceps d'Espanya i Campus Bellvitge i L'Hospital Duran i Reynals).

A més de nombrosos centres d'ensenyament (amb les corresponents AMPAS):

Centres públics de primària:

- CEIP Bernat Metge
- CEIP La Marina)

- CEIP Mare de Déu de Bellvitge
- CEIP Ramon Muntaner
- CEIP Gornal (situat en el barri del Gornal)

Centres públics de secundària:

- IES Bellvitge
- IES Joan Miró
- SES Pla de Llobregat (barri del Gornal)

Centres privats concertats:

- Jaume Balmes
- CE Joan XXIII
- Pare Enric d'Ossó
- Centre Cultural Pineda (barri del Gornal)
- Centre Cultural Xaloc (barri del Gornal)

Llars d'infants:

- Llar d'infants El Passeig
- Llar d'infants Mireia
- Llar d'infants La Marina

La singularitat del barri, però, es troba en les seves nombroses entitats. El seu origen cal buscar-lo en les organitzacions que van crear els veïns a finals dels 60, amb el fi de reivindicar serveis i infraestructures més dignes i millors, com transports, sanitat, ensenyament, i protestar per algunes mancances greus, enllumenat, clavegueres, inundacions dels soterranis i aturar la construcció de més torres.

Avui dia hi ha censades 82 entitats que s'aglutinen al voltant de temàtiques molt diverses⁷:

- Associacions de veïns 3
- AMPAS 10
- Esplais 4
- Comissió de Festes 1
- Socio-culturals 24
- Musicals 3
- Gent Gran 2
- Dones 2
- Jocs 3
- Reivindicativa 1
- Esportives 26
- Estudiants 2
- Disminuïts 1

En el districte VI, i en els seus límits es concentra un 60% de totes les empreses de la ciutat, per tant el teixit empresarial del districte és considerable, per gran nombres PIMES.

⁷ Per adreces i informació sobre elles <http://www.bellvitge.com/Entidades/main.htm>

3. De qui depèn?

Forma part de la Xarxa de Biblioteques Públiques de la Diputació de Barcelona⁸ i, a nivell municipal forma part de la Xarxa de biblioteques de L'Hospitalet de Llobregat⁹.

Segons el conveni entre ambdues institucions¹⁰ **L' Ajuntament de l' Hospitalet** assumeix:

- La gestió de la biblioteca i garantir que es prestin els serveis bàsics de lectura.
- L'assignació com a mínim del personal sense titulació bibliotecària, tècnic auxiliar i subaltern.
- Els recursos econòmics necessaris per dur a terme programes de promoció de les biblioteques i dels seus serveis, a més de campanyes de promoció de la lectura.
- Recursos per adquirir documents i publicacions periòdiques, destinats a completar els fons de la biblioteca i donar resposta a demandes específiques del municipi.
- El manteniment dels edificis, instal·lacions i equips, a més de les despeses d'assegurances, menys l'equipament informàtic.
- Despeses dels subministraments derivats de l'activitat de la biblioteca.
- Garantir una correcta senyalització de les biblioteques, tant a la façana, com a la senyalització viària de la ciutat.

⁸ Segons dades corresponents a 6 d'octubre del 2.000 la Xarxa està formada per 130 biblioteques i 6 bibliobusos.

⁹ Formada per biblioteques, 5 en conveni amb la Diputació de Barcelona (seran 6 quan s'inauguri aquest desembre la Biblioteca Central Tecla Sala) i 3 en conveni amb la Generalitat

¹⁰ El conveni es basa en el marc jurídic que defineix les funcions municipals en relació a les biblioteques. Aquest marc està definit per la Llei 4/1993, de 16 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya i pel Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya

La **Diputació de Barcelona**, assumeix:

- Aportar com a mínim el director/a i el personal titulat ¹¹.
- Subministració periòdica d'un fons de manteniment de documents i publicacions periòdiques, amb el tractament catalogràfic i incorporació d'aquest en el catàleg col·lectiu
- Facilitar el treball en xarxa entre el personal de les biblioteques per a l'intercanvi d'experiències i iniciatives.
- Oferir formació tècnica al personal¹² de les biblioteques.
- Mantenir l'accés al Catàleg Col. Lectiu del Sistema de Lectura Pública de Catalunya i al Catàleg Col. Lectiu de les Universitats Catalanes i de la Biblioteca de Catalunya.
- Mantenir l'accés a altres sistemes d'informació, així com accés de tots els ciutadans a internet.
- Mantenir el sistema informàtic quan estigui instal·lat i assumir-ne les despeses de comunicació.
- Tractament de les dades estadístiques i efectuar estudis d'avaluació.
- Cooperar en actuacions destinades a la promoció de la lectura.

4. Realitat bibliotecària

L'any 2003, segons el Pla de Biblioteques de la ciutat, L'Hospitalet comptarà amb una xarxa bibliotecària formada per la Biblioteca Central Tecla Sala, sis

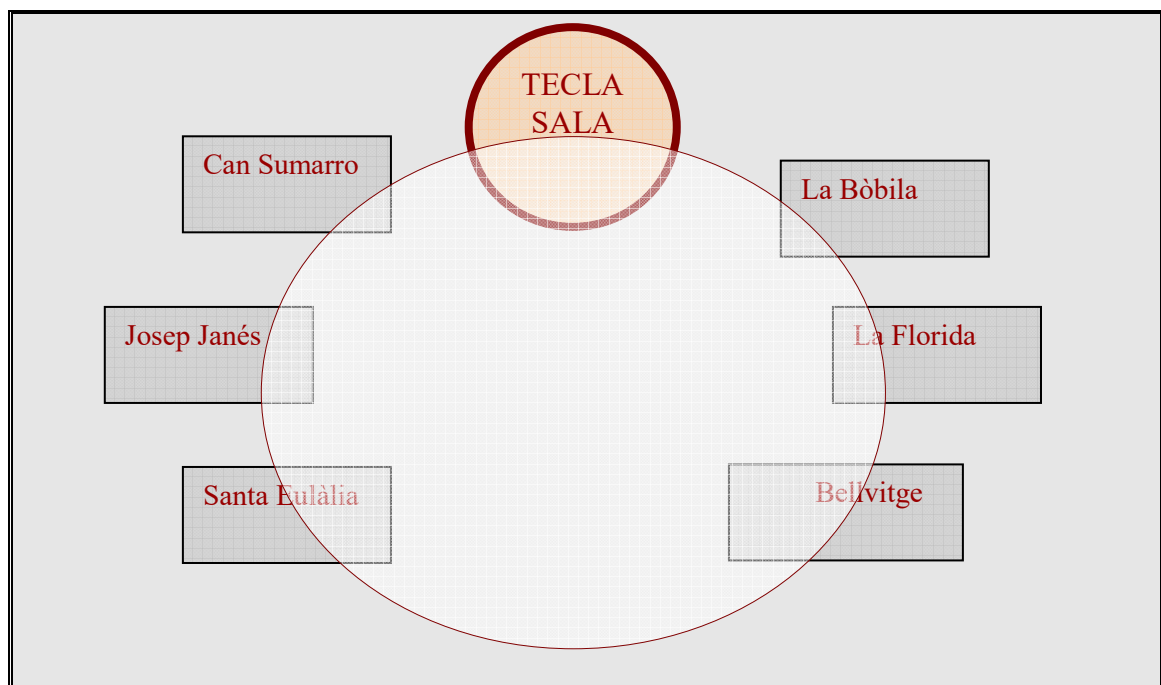
¹¹ Aquestes personal, orgànicament depèn de la Diputació, però dependrà de l'Ajuntament en el desenvolupament de la seva comesa.

¹² Tant bibliotecari, com tècnic auxiliar

biblioteques de districte (Can Sumarro, Josep Janés, Santa Eulàlia, Bellvitge, La Florida, i la Bòbila), a més d'una nova biblioteca, per atendre a la població del barri de Sanfeliu¹³.

L'última proposta en quant a la nova Biblioteca Bellvitge, és un espai de 1500 metres en un edifici compartit a l'Avinguda Amèrica (antic camp de futbol).

La posada en funcionament de la Biblioteca Central Urbana Tecla Sala, modificarà l'actual jerarquia i sistema de treball. **Tecla Sala** serà l'eix vertebrador de totes les biblioteques de la ciutat, assumint la **coordinació i suport**, per facilitar així el treball en xarxa entre el personal i afavorir intercanvi d'iniciatives i experiències.



¹³ Aquesta biblioteca serà, gestionada mancomunadament per mitjà d'un conveni entre l'Ajuntament de Cornellà i l'Ajuntament de l'Hospitalet.

B. ELS SERVEIS

1. Què són?

Un servei és qualsevol actuació en la qual una part ofereix a una altra quelcom, i aquest, per ell mateix, és de naturalesa intangible, i a més no implica una transmissió de propietat. Encara que aquesta prestació pot estar lligada o no a productes físics, segons descrivim en els apartats següents sobre els tipus d'oferta.

Analitzem quatre tipus diferents d'oferta, malgrat no ser els únics, si són els més fonamentals:

- Afecta a un, bé tangible exclusivament, com per exemple, el servei de préstec, en el cas que un usuari/ària entri en la Biblioteca Bellvitge i s'emporti un llibre en préstec, fruit d'una decisió personal i sense contacte informatiu amb cap membre de la biblioteca.
- Afecta a un, bé tangible amb alguns serveis, com per exemple, un servei de préstec igual que l'anterior, però que es produeix com a conseqüència de què el client/a ha rebut una guia de novetats, confeccionada per la biblioteca i l'interès despertat per un llibre, inclòs en ella, el motiva a endur-se l'exemplar.
- Un servei fonamental, acompanyat de béns i serveis menys importants, exemple: podríem parlar del mateix cas anterior, però amb la circumstància que la biblioteca obsequia al client/a amb un punt de llibre, una Guia de la biblioteca i una fulla informativa, on s'explica el nou servei de préstec a domicili.
- També es produeixen serveis purs, aquest seria el cas d'un client/a que rep una guia de les novetats i va a la biblioteca, demana per les característiques d'un exemplar inclòs en la guia, però aquesta informació no acaba amb el préstec del llibre en sí, ni la retirada per part del client/a de qualsevol altra documentació, de les existents a la biblioteca.

2. Característiques

● Intangibilitat

A diferència dels béns físics, que es poden experimentar pels sentits abans de la seva utilització, els serveis es caracteritzen per ser immaterials i per tant intangibles. És per això que l'usuari/ària s'afanyarà en buscar signes que evidencin la qualitat del servei. Aquests signes o evidències caldrà cercar-les principalment en:

- Les persones, la **disposició del personal** encarregat de subministrar-li el servei, de forma individual.
- L'equip i l'habilitat de transmetre la idea de que el personal de la biblioteca és un **equip homogeni**, professional i cohesionat.
- Lloc: l'aparença de l'espai

Cal “gestionar l'evidència”, tant la capacitat del recinte, com de l'equip humà, per transmetre al client/a les evidències, que li confirmen la qualitat del servei, encara que intrínsecament resulti intangible, el conjunt de pautes descrites animarà a l'usuari/ària a consumir-lo.

● Caràcter inseparable

Els serveis es produeixen i es consumeixen al mateix temps. Si els presta una persona, aquesta passa a formar part del servei. L'usuari/ària, naturalment, també hi és present. És per això que el servei queda **condicionat tant pel subministrador com pel receptor**, els quals amb la seva actitud, maneres i amb tot el que comporta l'acció de prestar/rebre afecta definitivament a la qualitat i resultat del mateix.

L'usuari/ària sovint està interessat en què el servei li sigui proporcionat per una persona en concret i no per una altra. Una experiència anterior satisfactòria farà que es desviï vers aquesta persona, de la que té una bona impressió, o que simplement li inspira confiança.

● Variabilitat

De les dues característiques anteriors es pot deduir que els serveis són altament variables i que el seu resultat depèn molt de la persona que el subministra, i també de la predisposició que manifesti la persona que el sol·licita. És un cas més on **l'empatia**, o sigui la inclinació vers algun valor d'una altra persona, o l'afinitat i coincidència amb les seves idees, fa que aquest valor es converteixi en una peça fonamental del nostre treball.

● Caràcter fungible

Els serveis **no es poden emmagatzemar**, encara que sovint s'utilitzen instruments tangibles per realitzar-los “per se” són immaterials. Per tant estan mancats de la possibilitat de fer un estocatge amb ells, i al no poder tenir-los guardats i produir-se la demanda de manera molt aleatòria (concentracions de demanda en hores punta de l'horari de la biblioteca), cal que tinguem una capacitat de reacció molt gran, per esmenar els diferents requeriments que es produeixen, segons els horaris i les dates, i tot un conjunt circumstancial en part previsible, i en part absolutament imprevisibles, doncs depenen de factors aleatoris i inclús casuals.

3. Com oferir un servei de qualitat?

- Hem de ser accessibles i tractar a totes les persones de manera individualitzada, anteposant **l'atenció personalitzada** a qualsevol treball intern. Això és una de les claus de l'èxit dels serveis de la biblioteca.
- Proporcionar **informació pertinent i fiable**, i si no és pot oferir, mai donar respostes equivocades, és millor no prestar el servei que confondre.
- Donar un **servei seriós** i d'alt nivell és un compromís ineludible i la manera inequívoca de cementar el prestigi d'una biblioteca.
- S'ha d'aconseguir un **equip cohesionat**, la unió es transmet al client/a i li proporciona sensació de confiança i operativitat.
- Es pot, i s'ha d'estar content del treball ben fet, però mai satisfet, la **millora** en el treball és un **repte**, al que sempre s'ha d'aspirar.
- Per aconseguir la confiança de l'usuari/ària cal **adequar-nos** a les seves expectatives.
- La **rapidesa** en subministrar la informació és bàsica, doncs aquesta és un producte caducable, transcorregut un cert temps, perd tot el seu valor. Per tant la puntualitat, o sigui l'adequació temporal entre l'obtenció de la informació i la necessitat de l'usuari/ària és bàsica.
- **Confidencialitat**, el que llegim sovint és un reflex del que ens preocupa, i és per això que la confidencialitat en la biblioteca és imprescindible i obligatòria.

C. SERVEIS QUE HAURÀ DE PRESTAR LA BIBLIOTECA BELLVITGE

1. Servei d' Informació

1.1. Què és?

1.2. Planificació

1.2.1. On som?

- Anàlisi externa
- Anàlisi interna

1.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

1.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

1.1. Què és?

*“La biblioteca pública és un **centre local d’informació** que facilita tot tipus de coneixements i **informació** als seus usuaris/àries”*

Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública, 1994

El Servei d'Informació (SI) de la biblioteca pública és un servei essencial, i l'eix al voltant del qual han de girar tots els altres. En definitiva la missió bàsica de tota biblioteca pública ha de ser la d'erigir-se com un centre d'**“accés local a la informació mundial”** .

El SI ha de ser capaç de donar resposta a qualsevol tipus de demanda informativa:

- Informació sobre la biblioteca, els seus recursos, els seus serveis i el dret que tenen tots els ciutadans/es a demanar aquest servei.
- Assessorament i ajuda per trobar una informació en concret, tant local, municipal, nacional, o mundial. Informació sobre beques, borsa de treball, vacances, orientació, informació per a immigrants, associacions culturals, horaris de tren, farmàcies de guàrdia, informació per a empreses etc.

- Assistència i formació en l'ús de qualsevol tipus d'eina o vehicle d'accés a la informació: ús de les obres de referència, catàlegs (tant manuals com informatitzats), CD-Rom, DVD, internet, investigació telefònica, tríptics, fullets etc.

De totes maneres, cal no oblidar que els béns escassos, són buscats i desitjats, mentre que ningú repara en els recursos que proliferen en excés, això comporta que el volum d'informació, que la societat actual facilita per tots els mitjans, supera amb escreix la demanda. Aquest excés pot arribar a crear intoxicació informacional “infoxicació”, per tant és bàsic que la biblioteca sigui hàbil en la selecció de la informació a oferir, ja que només així aconseguirà ser atractiva per al ciutadà/ana i una permeabilitat de la seva oferta sobre les necessitats del públic.

1.2. Planificació

1.2.1. On som?

● Anàlisi externa:

Estem a les portes de la inauguració de la Biblioteca Central Tecla Sala, aquesta col·laborarà en la regularització de tots els fluxos informacionals de la ciutat, participant en la proposada comissió transversal de “Foment de la societat de la informació i el coneixement de l'Hospitalet”¹⁴. La Comissió serà l'encarregada d'elaborar i engegar un projecte global de tractament de la informació: recollida, tractament tècnic, i difusió per tots els mitjans. Per tant l'eix vertebrador de la informació a la ciutat.

Està en fase d'estudi la creació de dues bases de dades, “*Territori*” i “*Població*”, que es nodriran de la informació municipal i aglutinaran les diferents bases de dades, que amb caràcter independent s'han anat creant en funció de cada servei. Els seus consumidors seran tant els polítics, els gestors, i la població en general (per mitjà de la Xarxa de Biblioteques).

¹⁴ Comissió depenent d' Alcaldia. Formada pels responsables de temes d'informació de les diferents Àrees (Serveis d'informació municipal, serveis d'informació sectorials, mitjans de comunicació municipals, Xarxa de Biblioteques, 010 metropolità i assessorament dels responsables de “Barcelona ciutat digital”).

El Centre d'Estudis de L'Hospitalet, potencia la recerca i la investigació, dinamitza projectes de ciutat, acull propostes d'estudis i treballa a fons la informació local. Aquest treball el difon a través de la base de dades bibliogràfica i d'estudis Locals sobre l'Hospitalet, BABEL'H¹⁵. Consultable a les biblioteques. A més ofereix el servei **Conèixer L'Hospitalet**, organitzant conferències, taules rodones, tertúlies... al voltant de la ciutat.

La Web de l'Ajuntament (creada el 1997), està en procés de remodelació, la nova, que podria estar llesta aquest novembre mateix, serà molt més àgil i dinàmica. A més es projecta la posada en funcionament d'un portal municipal abans de final d'any.

● Anàlisi interna:

La Biblioteca Bellvitge, com totes les altres, ha estat especialment sensibilitzada en oferir aquest servei, encara que ens consta, que no sempre ha estat possible satisfer totes les demandes de l'usuari/ària.

La Biblioteca Bellvitge, té un fons sobre Col·lecció Local, en suport paper i a més facilita les consultes a BABEL'H.

La Biblioteca Bellvitge afronta des de fa uns anys un creixement de la seva col·lecció més enllà de l'espai físic existent.

La Biblioteca té accés a Internet i correu electrònic per al personal bibliotecari, com a eina per al servei i en pocs dies començarà a funcionar el Servei d'Accés a Internet, per a tots els usuaris/àries de la biblioteca, per mitjà de dos PCs.

Accés al catàleg col·lectiu de totes les biblioteques de la Xarxa, i com qualsevol altre usuari/ària d'internet possibilitat de consultar el catàleg de moltes biblioteques, i també de les universitàries¹⁶ catalanes, així com a la resta de biblioteques informatitzades del món.

La biblioteca no té el seu fons informatitzat. I la informació sobre ell està fragmentada, el fons antic es troba en catàlegs manuals, i el fons nou es pot consultar per mitjà del catàleg col·lectiu de les biblioteques de la Xarxa.

¹⁵ Programa ISIS/CDS, disponible nomès en disquet

¹⁶ l'any 1995 l'Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona signà un conveni amb 4 Universitats Catalanes (Autònoma, U. De Barcelona, la Pompeu Fabra i la Politècnica de Catalunya), amb el fi de poder compartir la informació de totes les biblioteques d'aquestes institucions a través de l'**Anella Científica**. El conveni ha estat molt positiu per l'intercanvi de qualsevol tipus d'informació, les facilitats per a la copia de registres bibliogràfics i per al préstec interbibliotecari.

La informació municipal, que arriba sobre activitats d'altres entitats, en forma de tríptics, fullets etc. Està distribuïda aleatòria i indistintament pels diferents taulells de la biblioteca, damunt catàleg manual, penjada cartellera d'entrada, taulell préstec etc.

1.2.2. On volem anar?

Es pretén fer de la biblioteca una porta d'accés a tota la informació pertinent, amb les tecnologies necessàries, amb professionals preparats, i amb programes de formació per a usuaris/àries de totes les edats.

- **Optimització del SI.**

Cal ser conscients que l'optimització del SI de la Biblioteca Bellvitge, passa per millorar la utilització de tots els mitjans i recursos actuals, per així poder esdevenir allò que dóna sentit a l'existència de la biblioteca, és a dir, un element aglutinador de la informació, el coneixement i la cultura. Concentrant totes les necessitats informacionals dels usuaris/àries, tant actuals com potencials, amb el fi de projectar tot aquest cabdal d'informació i coneixement a tots els habitants de Bellvitge.

- **Incrementar la quantitat i qualitat¹⁷ del SI.**

Per què això sigui possible, s'han de destinar més recursos econòmics, temporals i humans a augmentar la pertinència dels fons, els canals, i les eines. Així com reduir els temps d'accessibilitat.

- **Anticipació a les necessitats informacionals.**

Esdevenir un centre vital, impulsor i dinamitzador, anticipant-nos a les necessitats informacionals de la població (infants, joves, adults, gent gran), i del món empresarial. Cal ser molt permeables als canvis de l'entorn, per això és imprescindible conèixer les necessitats, interessos i expectatives dels usuaris/àries reals i potencials.

- **Formació en la recerca de la informació**

Formar als usuaris/àries per a què puguin esdevenir ciutadans informacionalment autònoms, i cultes, o sigui adquireixin la capacitat de moure's per les autopistes de la informació d'acord amb les seves necessitats.

¹⁷ Vegeu pàgina 29, Com oferir un servei de qualitat?

- **Tenir uns usuaris/àries conscients dels seus drets**

Cal que tots els ciutadans/es de Bellvitge, entitats i empreses, siguin conscients que l'accés a qualsevol tipus d'informació, o sigui el SI de la biblioteca, és un dret i que el poden utilitzar, demanar i fins i tot reclamar.

- **Formació en l'ús de la informació. Informació vers Coneixement**

No conformar-nos en els valors “per se”, cal buscar nous valors afegits, és per això que sense deixar de banda la societat de la informació, si no tot al contrari, profunditzant molt en ella, la Biblioteca Bellvitge hauria d'incorporar a la informació el valor afegit del coneixement. Actualment anem cap a “la societat del coneixement” i segurament, sigui aquest, “**EL CONEIXEMENT**” el valor més important que la societat necessita i demanda, i per tant un dels primordials que ha d'oferir la biblioteca. O sigui, cal anar més enllà i aconseguir que la informació a més d'accessible esdevingui comprensible.

Reptes

- Amb caràcter general, satisfer com a mínim el 99% de les demandes d'informació que qualsevol usuari/ària sol·liciti, amb independència del suport on estigui continguda.

- Amb caràcter específic, vegeu tots els detallats en Serveis per a empreses, Serveis per entitats, Servei de préstec interbibliotecari, DSI i altres serveis que porten implícit el Servei d'Informació.

1.2.3. Com ho farem?

Pla d'actuació

- Màxima divulgació del SI de la Biblioteca de Bellvitge, per mitjà dels canals usuals de difusió com són, els fullets informatius, cartells, boca-orella, mitjans de comunicació local etc.
- Posar-se en contacte amb les associacions, entitats, empreses etc del barri, i les que es consideri oportunes de la ciutat, per poder rebre o enviar, de manera sistemàtica informació sobre qualsevol servei o

activitat. Crear el mailing de la biblioteca i formar part del mailing de tots els grups organitzats de la ciutat i els de fora, que es consideri oportuns.

- Es sistematitzarà i organitzarà temàticament la presentació de tots els tríptics, cartells i fullets que arriben a la biblioteca. Es posaran a l'abast del públic en lloc visible i de fàcil accés. Realitzant l'expurgació sistemàtica de tot aquest material.
- Revisió acurada del fons, cal un procés exhaustiu de revisió de tots els ítems de la biblioteca, especialment la part formada per les obres de referència, per tal d'identificar els materials obsolets. Aquesta mesura és indispensable per incrementar la facilitat d'accés i millorar l'eficiència de la recuperació de la informació i l'adequació de la informació per evitar al màxim el "silenci" i el "soroll" en el procés de cerca d'informació.
- Planificar, desenvolupar i fomentar el **Servei d'Informació per a Empreses** (vegeu ampli desenvolupament pàg. 61).
- Donar importància prioritària al **Servei de Formació d'usuaris/àries** (vegeu ampli desenvolupament pàg. 79).
- Incloure en els canals habituals d'obtenció d'informació, la consulta a serveis promoguts per altres biblioteques, com per exemple la iniciativa "*Pregunteu, les biblioteques responen*"¹⁸
- Per què la informació es transmeti de manera més fàcil i eficaç hem de millorar el Servei de transferència i enregistrament de la informació (vegeu ampli desenvolupament pàg. 57).
- Oferir informació sobre el funcionament del **Servei DSI** a tots els usuaris/àries potencials, persones, empreses, entitats etc. (vegeu ampli desenvolupament pàg. 59).
- Prestarem una atenció especial a les necessitats informatives de les minories ètniques, lingüístiques o culturals. Recopilarem tota la informació jurídica, bancària i policíaca, amb el fi de facilita'ls, efectuar tràmits, que per ells són essencials. Es posarà una cura especial en proporcionar-ls-hi tot tipus d'informació sobre

¹⁸ (servei que respon en un temps màxim de 72 hores, per mitjà del correu electrònic qualsevol pregunta, formulada per internet a través de la pàgina web del Servei de Biblioteques i del Patrimoni Bibliogràfic <http://pregunte.carm.es/>)

associacions locals o nacionals que puguin ser del seu interès. La biblioteca ha de ser un espai afavoridor del contacte amb altres membres de la seva minoria.

- Bústia de suggeriments com a mitjà de coneixement de les necessitats d'informació i millora del SI dels usuaris/àries (vegeu desenvolupament pàg.77).
- Oferir un servei d'alta qualitat d'atenció a l'usuari/ària, basat especialment en l'empatia i avalat per la bona disposició de tot el personal. La clau de l'èxit de la biblioteca és l'atenció personalitzada i eficaç, ja que comporta la satisfacció del client/a i que per tant, torni a utilitzar els seus serveis.
- Millorar el coneixement i la utilització, del Servei de Préstec Interbibliotecari , si és fa màxima difusió del servei l'usuari/ària serà més conscient que els límits de la biblioteca, no estan marcats pel seu recinte físic (vegeu ampli desenvolupament pàg. 51).
- Immediata confecció de la web de la biblioteca i actualització permanent en base a les novetats produïdes.
- Desenvolupar al màxim el Servei d'Accés a Internet (vegeu desenvolupament pàg. 55).
- L'exhaustiu coneixement i funcionament de l'equip i les infraestructures de la biblioteca faran que es rendibilitzin al màxim, per exemple s'assignarà una direcció de correu electrònic per a cada un dels treballadors/es.

Recursos

- Econòmics, es destinarà una important part del pressupost que l'Ajuntament atorga a la biblioteca de la partida "Adquisicions" a potenciar el SI i una altra del pressupost de "Funcionament" per a totes les despeses que la difusió del servei generi.
- Humans, es destinarà 1 hora setmanal per fer una reunió amb tot el personal de la biblioteca, amb el fi que la informació circuli tant en sentit descendent com ascendent i aconseguir així que tothom s'impliqui en el

repte de la millora diària dels serveis de la biblioteca. Seran necessaris cursos de formació del personal.

Control i Avaluació

● El control sobre la qualitat de la informació és sempre subjectiu, i està determinat per la percepció de l'usuari/ària, de totes maneres s'intentaran establir pautes de control, per saber el nivell de satisfacció de l'usuari/ària/a.

● També pautes numèriques, per poder avaluar la quantitat. Com per exemple:

- Nombre de demandes d'informació rebudes en un període determinat de temps.
- Nombre de demandes d'informació satisfetes en el mateix període de temps.
- Disponibilitat del servei.
- Horari de màxima utilització etc.

● Es farà una revisió sistemàtica de l'assoliment del repte marcat, compartint aquesta informació amb tot el personal

● Cada servei, inclòs dins el SI, té un sistema de control i avaluació particular, vegeu Control i Avaluació dels Serveis:

- Servei de préstec, quan és fruit d'una demanda molt concreta.
- Servei de préstec interbibliotecari.
- Accés a internet
- Servei per a empreses.
- Servei per a entitats.
- DSI



2. Servei de Consulta a la Biblioteca

2.1. Què és?

2.2. Planificació

2.2.1. On som?

2.2.2. On volem anar?

2.2.3. Com ho farem?

2.1. Què és?

És el servei que permet a l'usuari/ària la lliure consulta de qualsevol material que hi ha a la biblioteca.

Els documents es troben organitzats en prestatges de lliure accés agrupats segons els temes de què tracten, i ordenats per matèries, segons una adaptació simplificada de la *Classificació Decimal Universal*.

2.2. Planificació

2.2.1. On som?

El fons de la biblioteca està dividit en dues seccions:

- **Secció d'adults.** Formada per: llibres de coneixements, organitzats segons CDU; novel·les amb la incorporació al teixell d'un símbol indicatiu de la seva temàtica; obres de referència; publicacions periòdiques; alguns vídeos; CD promocionals; i aviat els dos PCs que permetran l'accés a internet. Les limitacions de l'espai fan que tots aquest fons quedin ordenats de manera poc atractiva essent alguns de difícil accés (prestatges molt alts, o molt baixos).

No hi ha dades numèriques sobre l'ús del Servei de Consulta en sala, però la gran diferència entre el nombre de visitants i el nombre d'usuaris/àries en préstec (vegeu gràfiques pàgines 46-47), i l'observació quotidiana ens demostra que al menys un 60% dels usuaris/àries de la biblioteca, l'utilitzen, exclusivament com a Sala d'Estudi. Per tant, no fan ús de cap dels serveis, ni tant sols el de Consulta a la biblioteca.

● *Secció infantil. Formada* per: llibres de coneixements específics per als més petits, ordenats, segons CDU; obres de referència; publicacions periòdiques; vídeos, que no són de lliure accés; i aviat accés a internet també per a ells. En aquesta secció les limitacions de l'espai encara es fan més paleses. El 80% dels llibres està en llocs de difícil accés per als més petits. No hi ha un espai específic per a les revistes infantils, estan totes juntes i apilades. Els books, i expositors fan la presentació del fons una mica més atractiva.

Segons les dades estadístiques, és una secció poc utilitzada, segurament pels problemes derivats d'estar tant propera a la Secció d'adults i per les infraestructures poc adients

2.2.2 . On volem anar?

● Els Esforços s'han de dirigir a què tots els usuaris/àries de la biblioteca, siguin el que el seu nom indica, **usuaris/àries dels seus serveis**. Malgrat és assumpte de difícil solució, cal establir estratègies, perquè les persones que entren en la biblioteca, utilitzin quelcom més que una taula, una cadira i un punt de llum.

● Incrementar i potenciar al màxim la Secció infantil. Es pretén que aquesta esdevingui un espai estimulant, on el nen pugui desenvolupar el sentiment d'amor vers els llibres, on puguin trobar resposta als seus interrogants. En definitiva acostar als petits a la biblioteca, a la realitat del llibre, de la lectura, de la literatura oral, de la informació i del coneixement. Procurant la màxima implicació dels pares.

2.2.3. Com ho farem?

● Explotar, traient el màxim rendiment als espais i infraestructures existents, reorganitzant espais interiors, i suprimint tot allò que no sigui imprescindible.

● Reestructurar per complet la secció infantil, en quant a decoració, organització, i presentació del fons. Potenciar la secció de pre-lectors, i la implicació dels pares, en el plaer de la lectura compartida.

● Posar tots els materials de lliure accés a l'abast dels seus usuaris/àries, inclús els vídeos infantils (tractar aquests, de manera diferent als llibres, els

hi dona una importància superior a la que tenen, i l'experiència professional diàriament m'ha demostrat, que porta més inconvenients que avantatges).

- Engagar un programa d'activitats de Foment de la Lectura destinat a treure el màxim rendiment de tots els Fons de la biblioteca (vegeu pàgina 85 Servei d'activitats de promoció de la lectura. Concretat en el projecte "Viatja a **CONEIXEMENTWORLD**")



3. Servei de préstec

3.1. Què és?

3.2. Planificació

3.2.1. On som?

3.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

3.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

3.1. Què és?

És aquell servei que ofereix la possibilitat de treure els documents de la biblioteca per un període de temps determinat. Les biblioteques de la Xarxa de la Diputació han establert criteris unitaris, tant per la durada, com per la quantitat de documents prestats:

- Cada usuari/ària pot tenir en préstec simultàniament 6 llibres, 2 revistes i 2 àudio-visuals (segons les directrius de la Diputació)
- Els llibres i documents multimèdia es presten 21 dies i les revistes, vídeos i discos compactes 7 dies¹⁹
- L'usuari/ària té l'opció de renovar el període, fins a dues vegades si els documents no han estat reservats per cap altre, i després d'aquestes dues si el document no ha estat reservat, es pot tornar a demanar en préstec.

Tot hom pot utilitzar aquest servei de manera gratuïta, però cal retornar els documents dins el termini fixat, si no es retornes, la biblioteca té el dret de cobrar les despeses ocasionades per la reclamació, o bé excloure a l'usuari/ària del servei de préstec per un període equivalent al que ha tardat en tornar-los.

En cas que el document es perdi o malmeti, l'usuari/ària haurà de restituir-lo per un altre exemplar de la mateixa edició.

¹⁹ Les obres de referència i els fons d'història local estan generalment exclosos de préstec

3.2. Planificació

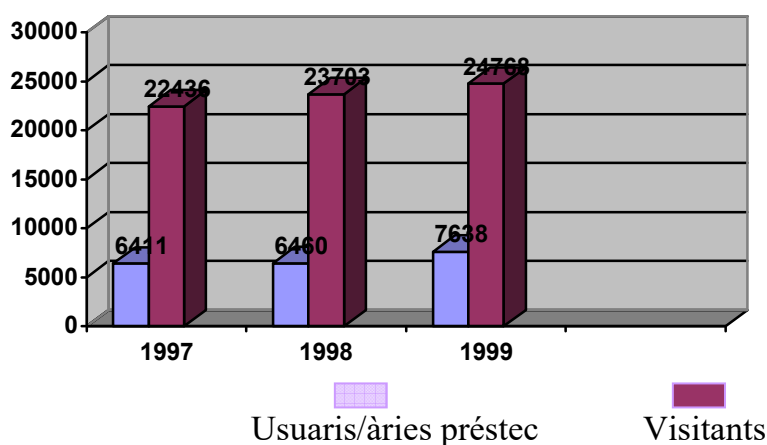
3.2.1. On som?

La Biblioteca Bellvitge ofereix aquest servei des dels seus inicis, vegem les dades més significatives al respecte:

- El període en què els documents es deixen en préstec és el marcat per les directrius de la Diputació. El nombre de documents que un usuari/ària pot tenir en préstec simultàniament, està limitat a 4.
- El préstec no està automatitzat, encara que està previst fer-ho pròximament²⁰, per tant es realitza de forma manual, per mitjà de fitxes i amb el sistema d'encreuament de dades. Si un usuari/ària s'emporta el màxim de documents permesos està un mínim de 5 minuts a l'espera de què aquests estiguin preparats.
- Per endur-se llibres és necessari, fer-se soci/a de la biblioteca, els requisits que es demanen són: omplir una butlleta, amb les dades personals i DNI.
- El servei experimenta un creixement positiu. El préstec va augmentar un 10% al llarg de 1999, respecte l'any anterior.

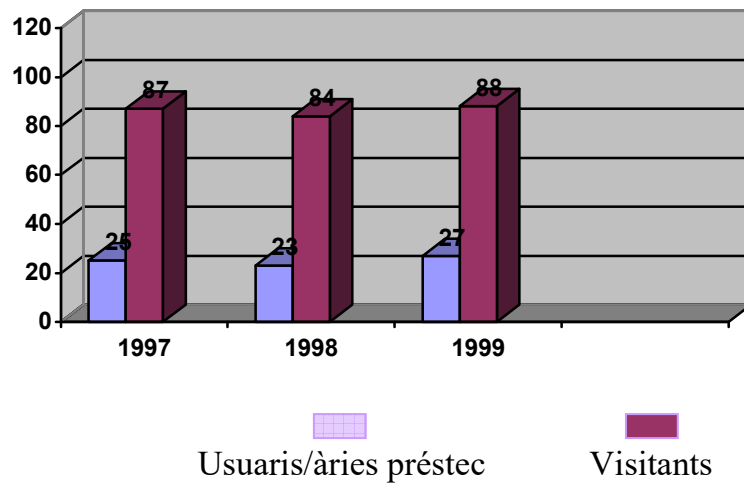
Analitzem més dades al respecte:

Nombre Usuaris/àries préstec/ Nombre visitants.

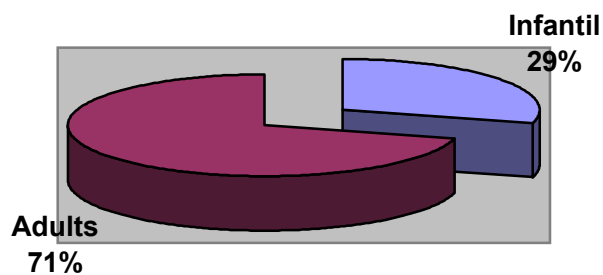


²⁰ Segons la seva directora en funcions, a principis del 2.001

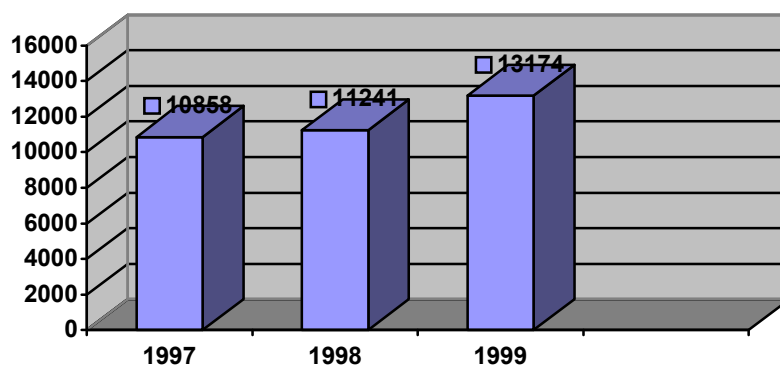
Mitjana Diària usuaris/àries préstec/visitants.



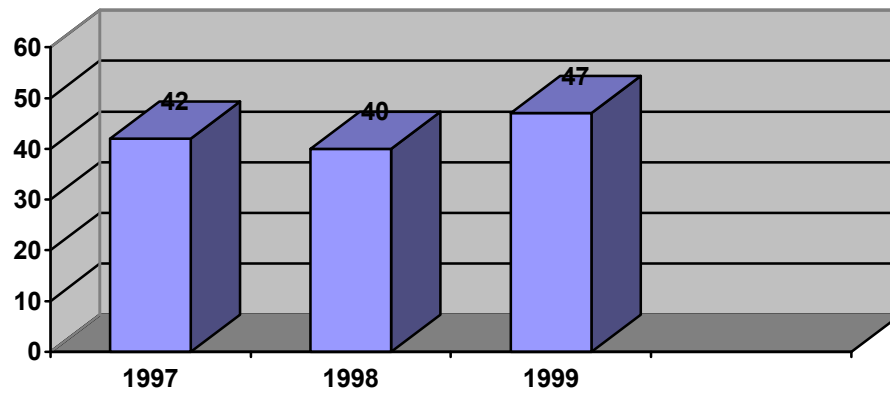
En quant a la **tipologia del fons** prestat al llarg de 1999, podem observar que un 71% corresponia a públic adult i 29% a públic infantil.



Documents prestats

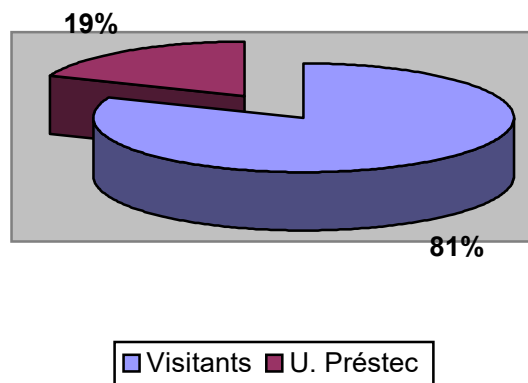


Mitjana diària de document prestats



Analitzem les dades:

- El servei de préstec té una tendència positiva.
- Hi ha una desigualtat molt gran entre el nombre de visitants de la biblioteca i el nombre d'usuaris/àries de préstec, aquesta desigualtat es manté invariable des dels últims tres anys.



- Si les dades es contrasten amb biblioteques del mateix tram ²¹ Es constata que la Biblioteca Bellvitge està molt per sota la mitjana en quant

²¹ Diputació de Barcelona. "Avaluació 1999. Biblioteca Bellvitge-L'Hospitalet de Llobregat". Barcelona: La Diputació, 2000

a nivells de rendibilitat del servei de préstec, en gairebé tots els indicadors. Sabem que aquests indicadors són molt variables i estan fets a partir de dades recollides de realitats i equipaments bibliotecaris molt diferents.

3.2.2. On volem anar?

Rendibilitzar al màxim el servei. Després d'analitzar la situació actual d'aquest servei, ens plantejem continuar amb la tendència positiva i que aquesta s'incrementi al màxim.

La biblioteca es planteja com a **reptes** durant l'any 2.001


- Incrementar com a mínim en un 15% la mitjana diària d'usuaris/àries préstec.
- Incrementar com a mínim en un 25% la mitjana diària de documents prestats.
- Fomentar l'ús del servei entre els més petits i incrementar el préstec del fons infantil com a mínim en un 20%.
- Disminuir en un 70% el temps de prestació del servei, mentre aquests continuï essent manual.

3.2.3. Com ho farem?

- Augmentant el límit de documents que l'usuari/ària es pot endur en préstec simultàniament. El límit seran: 6 llibres, 2 revistes, 1 àudio visual, per tant passa de 4 a 9.
- Es potenciarà al màxim la Secció Infantil de la biblioteca (vegeu apartat Servei de Consulta a la biblioteca pàg. 41).

“La divisió de les biblioteques en trams de població, aporta una visió quantitativa de l'ús del servei. Ens permet comparar, dins del mateix tram la posició de cadascuna de les biblioteques, cal dir, però, que aquesta comparació és feta a vegades en base a dades que recullen realitats i equipaments bibliotecaris molt diferents.”

• Mantindrem especial cura en la qualitat del servei, i l'atenció personalitzada. Emprendrem mesures tant senzilles, com eficaces, com és dirigir-se pel seu nom de pila, als usuaris/àries quan utilitzen el servei.

• Desenvolupar projectes interessants en el Servei d'activitats de promoció de la lectura, com ara  **“Viatja al CONEIXEMENTWORLD”**²²

²² Vegeu el projecte desenvolupat en la pàgina 85

4. Servei de Préstec Interbibliotecari

4.1. Què és?

4.2. Planificació

4.2.1. On som?

4.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

4.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

4.1. Què és?

El servei de préstec interbibliotecari, està estretament vinculat al **Servei d'Informació** de la biblioteca, per mitjà d'ell les biblioteques proporcionen a l'usuari/ària/, aquells documents que necessiten i no formen part del seu propi fons. De moment i per qüestions de logística no contempla el préstec d'àudio-visuals, però sí el de llibres, revistes, i fotocòpies.

4.2. Planificació

4.2.1. On som?

La Biblioteca Bellvitge, com la resta de biblioteques de la Xarxa ofereix aquest servei als habitants del barri, els documents arriben a la biblioteca per dos vies diferents, i segons la procedència tenen característiques singulars:

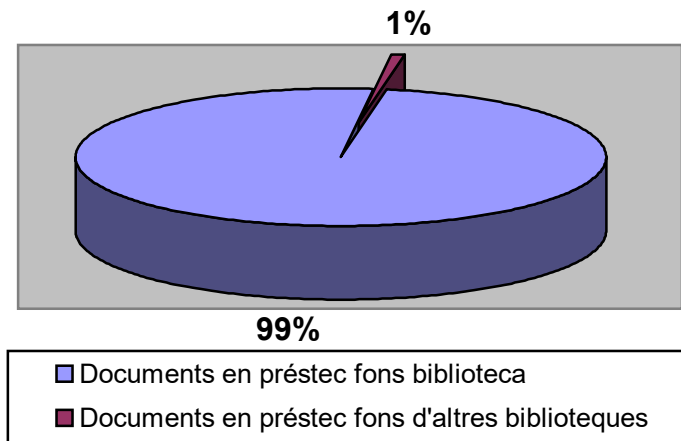
● *Documents demanats a les altres biblioteques públiques municipals.* El préstec és gratuït. S'utilitza un sistema de correu intern que proporciona l'Ajuntament ²³, i el termini de lliurament a partir de la data de sol·licitud, varia entre els 7 i 15 dies.

● *Documents de les biblioteques de la Xarxa de la Diputació.* Funciona a través del sistema anomenat Mercuri, el préstec és gratuït, però

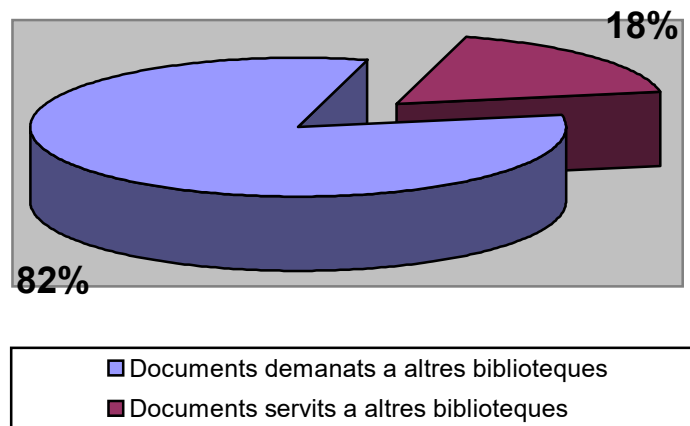
²³ A la Biblioteca Bellvitge, la persona encarregada de recollir i distribuir els documents passa cada dijous

l'usuari/ària/a s'ha de fer càrrec de les despeses de tramesa²⁴. El termini aproximat de lliurament del llibre és de 6 dies a partir de la data de sol.licitud.

Si, observem dades de l'any 1999 de la BB, podem comprovar que el nombre de documents que s'han deixat per mitjà d'aquest servei correspon al 1% del total del Servei de Préstec.



Observem també dades sobre la relació entre els documents demanats per mitjà d'aquest servei, i els servits a altres biblioteques, al llarg de 1999. Veiem que la diferència entre els percentatges és elevada, com conseqüència de què la Biblioteca Bellvitge, és una biblioteca de barri i com a tal necessita el suport de biblioteques més grans, a més del seu conegut problema d'insuficiència d'espai.



²⁴ En el cas de llibres i revistes la tarifa es de 200 ptes per cada document. En el cas de fotocòpies la tarifa és de 200 ptes per cada bloc d'entre 1 i 14, més l'import que cada biblioteca tingui establert per full (aprox 10 ptes). Si l'usuari/ària fa malbé el llibre o el perd, l'haurà de restituir per un de nou.

4.2.2. On volem anar?

Cal continuar amb la consolidació del servei, augmentar la qualitat del mateix, i la difusió, o sigui el coneixement d'aquest per part de tots els usuaris/àries.

Ens fixem com a **Reptes**:

- Satisfer el 100% de les demandes que l'usuari/ària/a sol·licita.
- Disminuir com a mínim a 5 dies el temps mig d'entrega dels documents.

4.2.3. Com ho farem?

- Augmentant les vies de procedència dels documents. Es sol·licitaran documents o fotocòpies a qualsevol altra institució bibliotecària, del país o de fora, si és necessari. En aquest cas, l'usuari/ària haurà d'assumir el cost fixat per cada biblioteca, i l'haurà de pagar en el moment de la sol·licitud.²⁵
- Es farà màxima difusió del servei entre els usuaris/àries, cal que ningú deixi d'utilitzar el servei per desconeixement. Es difondrà pels canals habituals, fullets, cartells, boca-orella, mitjans de comunicació local etc.

Els recursos, que caldrà invertir en aquest servei són:

- *Recursos humans*, amb una disponibilitat absoluta per part del personal, així com adequada mentalització, per oferir una bona atenció al client/a i establir relacions d'empatia.
- *Temporals*, invertint tot el temps necessari en la cerca del document sol·licitat.
- *Econòmics*, són quasi insignificants, seran només despeses telefòniques (tant via telèfon, internet, o fax)

²⁵ Les directrius de la Diputació de Barcelona, estableixen que en aquest cas de que es sol·liciti el document original, aquest haurà de ser consultat a la pròpia biblioteca.

Control i Avaluació.

- Recull de dades sistemàtiques sobre el nombre d'ítems demanat a través d'aquest servei, en un període determinat de temps.
- Control del nombre de demandes del material servit a altres biblioteques.
- S'establiran sistemes i controls per mesurar l'efectivitat del servei com: nivell de satisfacció de l'usuari/ària; indicadors de cost-efectivitat etc.
- Es faran informes, adreçats a les institucions de les quals la biblioteca depèn amb els resultats de l'avaluació.

5. Servei d'Accés a Internet

5.1. Què és?

5.2. Planificació

5.2.1. On som?

5.2.2. On volem anar?

5.2.3. Com ho farem?

5.1. Què és?

La Biblioteca posa a l'abast dels usuaris/àries, accés lliure i gratuït a Internet. "Internet ofereix un ampli ventall d'informació valuosa de caràcter local, nacional i internacional. Malgrat això alguna de la informació trobada pot ser inadequada, incompleta, obsoleta o ofensiva per algunes persones. Es tracta que l'usuari/ària sàpiga avaluar la qualitat i la validesa de la informació trobada. La Biblioteca no se'n fa responsable"²⁶

*Considerem aquest servei, com una part fonamental del **Servei d'Informació**, per això en aquest apartat, ens centrem més en qüestions de funcionament i logística. Les d'informació estan tractades en l'apartat "Servei d'Informació", d'aquesta memòria.*

5.2. Planificació

5.2.1. On som?

La Biblioteca Bellvitge en aquest moment no disposa de Servei d'Accés a Internet per als usuaris/àries. Hi ha instal·lats dos PCs destinats a aquesta finalitat, que de moment no són operatius²⁷.

La Biblioteca està fent fotocòpies de "Instruccions per als Usuaris/àries"²⁸ (document elaborat per la Diputació de Barcelona) on es detallen totes les normes d'utilització del servei, a més d'informació sobre com fer cerques a la

²⁶ "Internet d'accés públic. Politiques d'ús". Document elaborat pel Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona. 15 de març de 1999

²⁷ Està previst que en el plaç de pocs dies comenci a funcionar.

²⁸ Vegeu-les en els annexos.

xarxa, directoris, cercadors i metacercadors (vegeu text complet en annexos). Aquestes es col·locaran al costat dels PCs, quan siguin operatius.

Fins ara la Biblioteca disposava d'accés a internet com a eina d'informació per als bibliotecaris.

5.2.2. On volem anar?

- A fer d'aquest servei una peça cabdal del **Servei d'Informació** de la biblioteca ²⁹.
- Màxima utilització pertinent del mateix.

5.2.3. Com ho farem?

- Màxima difusió del servei.
- Establint programes de Formació d'usuaris/àries³⁰

²⁹ Vegeu "Servei d'Informació" pàg. 33

³⁰ Vegeu "Servei de Formació d'usuaris/àries" pàg. 79

6. Servei de Transferència i Enregistrament de la Informació

6.1. Què és?

6.2. Planificació

6.2.1. On som?

6.2.2. On volem anar?

6.2.3. Com ho farem?

6.1. Què és?

La Biblioteca facilita als usuaris/àries, la possibilitat de poder endur-se a casa seva, la informació que necessitin, malgrat aquesta es trobi en una monografia exclosa de préstec, o en suport no imprès.

6.2. Planificació

6.2.1. On som?

La Biblioteca disposa des de fa 1 any de fotocopiadora d'autoservei.³¹

6.2.2. On volem anar?

A facilitar al màxim la circulació de la informació, mantenint i augmentant la qualitat del servei actual.

6.2.3. Com ho farem?

● Mantenint el servei de fotocopiadora actual.

● Quan, pròximament, el **Servei d'Accés a internet** sigui una realitat, l'usuari/ària podrà imprimir els resultats de les consultes en la impressora en color de la biblioteca³²(La Diputació estableix un preu de 25 pta, per cada DIN A4 imprès). “També podrà transferir el resultat de les consultes en un disquet

³¹ L'usuari/ària/a que utilitzi aquest servei cal que respecti la llei de la propietat intel·lectual espanyola (Ley de Propiedad Intelectual. Real Decreto 1/1996, de 12 de abril)

³² op cit “Internet. Consulta d'Informació”

que adquirirà a la pròpia biblioteca el primer cop que vulgui gravar. L'usuari/ària haurà de portar aquest disquet sempre que necessiti gravar el resultat de les seves consultes. La Biblioteca es quedarà el disquet vell per formatejar-lo i en donarà un de nou a l'usuari/ària. El preu del primer disquet és de 250 PTA (1.50 euros) i no hi haurà cap cost addicional per a posteriors gravacions. ”

7. Servei de Difusió Selectiva de la Informació (DSI)

7.1. Què és?

7.2. Planificació

7.2.1. On som?

7.2.2. On volem anar?

7.2.3. Com ho farem?

7.1. Què és?

La DSI és una part important del **Servei d'Informació** de la Biblioteca. Consisteix en fer arribar puntualment i de manera sistemàtica la informació que la biblioteca té o ha adquirit recentment sobre una o varies temàtiques, que interessin a un usuari/ària, tant persona, empresa, entitat, escola, esplai o altres tipus d'organitzacions. Està dirigit a qualsevol ciutadà/ana que el sol·liciti.

7.2. Planificació

7.2.1. On som?

La biblioteca ofereix aquest servei. Per això ha elaborat uns fullets, on s'invita a l'usuari/ària interessat en rebre informació sobre les activitats de la biblioteca, o les novetats d'alguna matèria en concret, que ompli un formulari.

7.2.2. On volem anar?

Cap a una **consolidació** absoluta del servei, realitzant una **màxima difusió**, o sigui que realment qui no l'utilitzi, sigui per no tenir la necessitat o no estar interessat, no per desconeixement.

Donat la nostra voluntat de profunda penetració tant en món empresarial, com en el teixit associatiu del barri, i especialment en les entitats esportives. Aquest servei serà una peça fonamental per aconseguir la implicació d'aquests sectors.

7.2.3. Com ho farem?

- **Màxima difusió** del servei, cartells, fullets i canals usuals, tant entre els usuaris/àries habituals de la biblioteca, com els potencials.
- Convertir-lo en un servei automatitzat al màxim. Establint mecanismes informatitzats per què es pugui desenvolupar de manera més eficaç i sistemàtica. Millora de la base de dades existent, per possibilitar el creuament automàtic de les persones amb els centres d'interès escollits. Les dades es passarien després a la base de dades de l'Ajuntament.
- S'incorporarà el **correu electrònic** com a mitjà de difusió immediata de la informació. Organitzant la llibreta de direccions per centres d'interès.

Control i Avaluació

- S'establiran controls dels usuaris/àries que utilitzen el servei per tenir dades sobre la progressió del mateix.
- Recull de dades sobre el tipus d'usuari/ària.
- S'intentaran recollir dades sobre nivell de satisfacció.

8. Servei a Empreses

8.1. Què és?

8.2. Planificació

8.2.1. On som?

8.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

8.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

8.3. Conclusions

8.1. Què és?

“La biblioteca a més de servir a usuaris/àries com a individualitat, també ha de ser capaç de satisfer les necessitats de l'empresa, sense que això comporti cap dificultat, ni tampoc càrrega addicional al paper tradicional de la biblioteca.

Aquesta concepció permetrà que les biblioteques responguin estratègica i programàticament a les necessitats de la petita empresa i, per tant, que guanyi el suport empresarial del qual encara no gaudeix”³³.

El Servei a Empreses que ha de desenvolupar a la Biblioteca Bellvitge ha de tenir una doble vessant, integrar com usuaris/àries tant a les empreses, com als treballadors/es de les mateixes, amb la seguretat que aquesta via pot ser un dels factors de creixement de la biblioteca més importants.

³³ Pàgina web. Pla de Biblioteques de Barcelona. 1998-2010
<http://www.bcn.es/icub/biblioteques/pla.html#2.4>

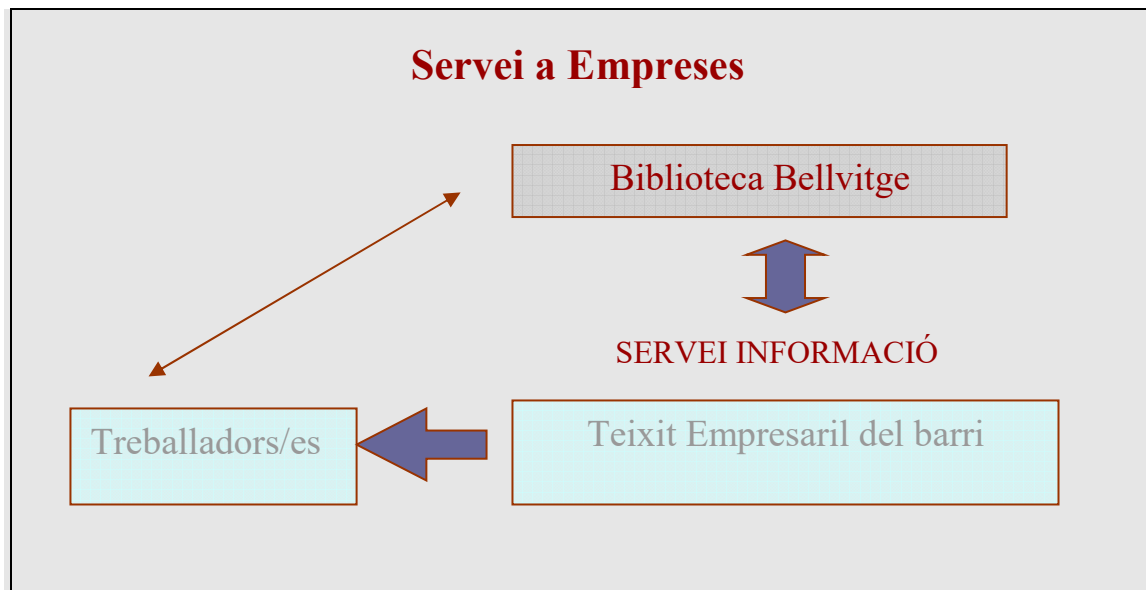
8.2. Planificació

8.2.1. On som?

- En una ubicació geogràfica molt favorable per emprendre la penetració de la biblioteca en el teixit empresarial. Aquesta està ubicada en un extrem d'un dels més importants polígons industrials de l'Hospitalet, en un radi de 500 metres hi ha més de 100 PIMES.
- La situació actual de la biblioteca respecte als agents econòmics empresarials és de completa manca de relació.
- Tampoc existeix relació amb els treballadors/es de les mateixes.
- Per tot això ens trobem davant un repte molt il·lusionant i amb grans possibilitats de futur.
- Els empresaris/es han descobert que la informació és un actiu important i esdevé clau. L'augment de la rendibilitat del negoci passa sovint per una explotació intel·ligent de la informació disponible a l'organització i al seu entorn.

8.2.2. On volem anar?

- Poder resoldre qualsevol necessitat informativa de les PIMES, que hi ha al voltant de la biblioteca, per tant que el Servei a Empreses, sigui una part important del **Servei d'Informació** de la Biblioteca.
- A la penetració en el teixit empresarial per produir una simbiosi entre els serveis de la biblioteca, les empreses, i els seus treballadors/es, a fi de crear un nou marc de relació.
- Aconseguir la màxima captació tant d'empreses com de treballadors/es de les mateixes.
- A perseguir un augment espectacular del rendiment de la biblioteca, i que aquest sigui mesurable.



8.2.3. Com ho farem?

- Creació d'un fons específic per a Empreses:

- Compra de llibres d'utilitat empresarial com per exemple, els de l'editorial Aranzadi.
- Recopilació dels Anuaris més importants publicats a Espanya sobre economia, com són el de La Caixa i el del BBV.
- Recopilació d'informació sobre tot tipus d'ajudes a empreses procedents de la EU, així com de qualsevol altre tipus d'ajuda com préstecs ICO etc.
- Increment del fons de llibres d'auto ajuda destinats a afavorir la formació laboral dels treballadors/es.

- Desenvolupament d'activitats destinades a promoure l'interès de les empreses per la biblioteca.:

- Fer un mailing de presentació del servei a totes les empreses.
- Fer un mailing de presentació dels serveis de la biblioteca per als treballadors/es.

- Contactar amb l'associació d'empresaris/es del Polígon.
- Oferir la biblioteca com possible aula de formació³⁴.
- Donar màxima difusió del fons específic per a empreses.
- Oferir als empresaris/es la possibilitat que els seus treballadors/es comparteixin sistemes formatius, com els implementats per empreses més grans, en base al fons bibliogràfic.

Recursos

● **Econòmics:** Es destinarà una part del pressupost d'adquisicions en l'adequació del fons. Cal tenir en compte que molts d'aquests documents es poden aconseguir gratuïtament.

Caldrà assumir despeses per la difusió màxima del servei.

● **Humans i temporals:** Es destinaran tots els necessaris amb el fi que el servei tingui una bona implementació (reunions, visites, temps invertit en cerques documentals etc.).

Control i Avaluació

Caldrà establir mètodes d'avaluació continuada tant de l'eficàcia, com de l'eficiència del servei.

8. 3. Conclusions

Entenem que la petita i mitjana empresa sovint està mancada d'elements de judici necessaris per emprendre decisions (normalment per falta de temps o per manca de documentalistes), basant aquestes, en criteris personals o d'altre tipus.

³⁴ A nivell experimental amb data octubre del 2.000 es van triar 10 empreses al.leatoriament, i tal sols una tenia un lloc adequat per cursos de formació i reciclatge dels treballadors/es.

En general, però, es constata necessitats de documentació, per tan, aquest fons específic suposaria una ajuda al coneixement del seu mercat natural, legislació, tendències, obtenció de subvencions, previsions etc.

Aquest servei, en moltes biblioteques que funciona de manera eficaç es cobra, nosaltres, però, entenem que al menys en una primera fase, es prestaria gratuïtament, i com a compensació al desviament per part dels empresaris/es dels seus treballadors/es. Un cop l'empresa s'hagués constituït com a usuària de la biblioteca, es faria un mailing oferint els serveis de la biblioteca, préstec de llibres, vídeos etc.. , i es demanaria a l'empresa que inclogués aquest, cada mes junt amb la nòmina, a més d'un fullet amb les activitats del trimestre, o altra informació sobre la biblioteca.

No es pot descartar tampoc, l'obtenció de convenis amb les empreses amb el fi que aquestes subvencionin alguns dels projectes de la biblioteca.



9. Servei a Entitats

9.1. Què és?

9.2. Planificació

9.2.1. On som?

9.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

9.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

9.1. Què és?

El Servei a Entitats és un servei específic que oferirà la Biblioteca Bellvitge a les entitats del barri, però adreçat en principi a un tipus d'entitat molt concreta, les esportives.

La Biblioteca posarà a disposició d'aquestes, un fons ampli i especialitzat en temàtica esportiva.

9.2. Planificació

9.2.1. On som?

Anàlisi externa

- Totes les entitats que han nascut fruit del tradicional caràcter associatiu de Bellvitge, li atorguen al barri una idiosincràsia molt particular. De les 82 que estan censades 26 són de temàtica esportiva, elles soles aglutinen més nombre de socis que la resta.
- L'esport és una dels temes que més motiva a la societat actual, moltes converses i una bona part del temps lliure de la població gira al voltant d'aquest.
- En els darrers anys moltes biblioteques públiques, (les de l'Hospitalet, entre elles) sense oblidar el seu caràcter general, s'han especialitzat en

un fons sobre una determinada matèria. Aquesta especialització ha donat resultats satisfactoris.

Anàlisi interna

- La Biblioteca Bellvitge, treballa des de fa molt temps la col·laboració amb les entitats, hi ha contactes, però mai s'ha aconseguit una repercussió directa en els serveis de la biblioteca. O sigui es destinen molts esforços, però s'obtenen pocs resultats. La línia de treball fins ara sempre ha estat adreçada a entitats de caràcter socio cultural.
- La Biblioteca Bellvitge, no té un fons especialitzat en cap temàtica concreta.

9.2.2. On volem anar?

Volem continuar establint relacions de col·laboració amb les entitats, i que aquestes deixin de ser usuàries potencials i es transformin en usuàries reals, tant l'entitat com a grup organitzat, com les individualitats dels membres que les formen.

En definitiva, la finalitat és utilitzar les entitats com una via de captació de nous usuaris/àries dels serveis de la biblioteca. L'àrea temàtica esportiva ha de servir per a què una part important de la població utilitzi els serveis bibliotecaris, i que aquest apropament a la biblioteca generi interès cap a altres seccions i serveis d'aquesta.

Establir qualsevol tipus de col·laboració en ambdues direccions amb les entitats.

Reptes

- Incrementar el nombre d'usuaris/àries de préstec de la biblioteca, com a mínim en un 20%
- Incrementar el préstec d'ítems de temàtica esportiva, com a mínim en un 80%

9.2.3. Com ho farem?

Pla d'actuació

Estem segurs que caldria donar un gir a la relació amb les entitats, sense deixar de buscar línies de col·laboració, prioritzar i centrar els esforços vers aquelles que en teoria semblen més allunyades del propòsit de la biblioteca pública: **Les 26 entitats Esportives del barri**. Aquestes són de caràcter molt variat: futbol, esports d'aventura, muntanya, bolos, ciclisme, frontó, rugbi, petanca, escacs, tennis etc. I els seus membres són de totes les franges d'edat, des dels més petits, fins als avis, agrupats entorn de campionats de petanca.

L'anàlisi dels interessos reals de l'entorn ens porten a la conclusió que la **creació d'un fons especialitzat en l'esport**, podria ser un projecte clau per potenciar al màxim la biblioteca.

Només trobem fons especialitzats en aquesta matèria en la biblioteca Universitària d'INEF, la resta de biblioteques públiques més properes als ciutadans, en el millor dels casos tenen una petita col·lecció. Al mateix temps la producció editorial sobre aquesta temàtica està proliferant de manera espectacular, i en constant evolució.

El fons que proposem crear a la biblioteca de Bellvitge hauria de ser tant per a adults com per a infants, i anar des de llibres on s'explica la tècnica per utilitzar correctament el patinet, ara tant de moda, com llibres sobre biomecànica.

Segons una especialista en temes esportius, tota biblioteca pública, hauria de poder oferir documents sobre, instal·lacions esportives, esdeveniments esportius, gestió d'activitats recreatives, psicologia de l'esport, control i aprenentatge del desenvolupament motor, didàctica esportiva general i per a discapacitats, història i teoria de l'esport, entrenament i planificació esportiva, reglaments, legislació. A més de revistes especialitzades, en salut i esport, entrenament esportiu, medicina esportiva, rehabilitació, psicologia de l'esport. I proporcionar qualsevol tipus informació sobre, congressos, cursos, deport i tercera edat etc..

Aquesta especialització del fons afectaria a totes les seccions de la biblioteca: Secció d'adults, Secció Infantil, Obres de Referència, novel·les, publicacions periòdiques, vídeos, CD, internet i altres materials com jocs d'ordinador, cartells etc..

Es buscaria la implicació de les entitats en el projecte. És indispensable el seu assessorament en el procés de creació del fons, amb el fi que aquest sigui adequat a les seves necessitats.

L'àrea temàtica esportiva, hauria d'esdevenir un espai dinàmic, obert i plural, i el motor de moltes activitats, com exposicions, presentacions de llibres, conferències, tallers etc.. Dins el Servei de Foment de la lectura, que es presenta en aquesta memòria es preveu la inauguració de la creació d'aquest projecte Biblioteca-entitats esportives, dedicant tot el mes de març a l'esport; "Viatja a Esportilandia" (vegeu pàgina 85)

Recursos

- Econòmics, Part del pressupost d'adquisicions.
- Humans, col·laboració de les entitats.
- Infraestructures, sabem que l'espai pel creixement del fons és molt limitat, però cal com s'ha dit en apartats anteriors, una expurgació i prioritització acurada

Control i Avaluació

- Control sobre el nivell d'implicació i resposta de les entitats esportives. Verificar l'assoliment dels reptes marcats

10. Préstec Domiciliari

10.1. Què és?

10.2. Planificació

10.2.1. On som?

10.2.2. On volem anar?

- Reptes

10.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i avaluació

10.1. Què és?

Consisteix en oferir un servei assistencial de préstec a domicili a persones amb mobilitat reduïda, com malalts, impeditos, gent gran etc. , en definitiva a tots aquells ciutadans que de forma autònoma no poden, o tenen dificultats per acudir a la biblioteca.

10.2. Planificació

10.2.1. On som?

Aquest servei no l'ha prestat mai la Biblioteca Bellvitge, per tant és impossible obtenir dades d'avaluació.

A Bellvitge, com a tot Catalunya s'observa un progressiu envelliment de la població. Actualment hi viuen 640 persones de més de 80 anys i 2.567 que tenen entre 50-64 anys.

El barri compta amb un Centre Hospitalari de gran importància i 2 C.A.P. Com a conseqüència de la meua experiència de 9 anys treballant en el barri, he constatat, que algunes persones d'altres comunitats, es veuen obligades a instal·lar-se de manera temporal en Bellvitge (per la proximitat amb la Residència), tant per recuperar-se d'operacions importants, com en espera de trasplantaments. Són persones que a més d'estar en un estat físic greu, es troben desarrelades del seu entorn habitual, tant pel canvi de localitat, com de veïnatge i tenen necessitat d'omplir molt temps lliure.

Aquestes dades, el convenciment que el servei de Préstec Domiciliari s'ha d'incorporar sistemàticament a la nova biblioteca pública i el coneixement de l'èxit i la bona acceptació, que ha tingut aquest servei en altres biblioteques de la Xarxa³⁵, ens fan estar convençuts que és un servei que la Biblioteca Bellvitge s'ha de plantejar oferir a mig termini, i instaurar-lo de manera definitiva.

10.2.2. On volem anar?

A incorporar aquest servei amb normalitat, entre els altres que ja ofereix o oferirà la Biblioteca Bellvitge.

Caldria implementar el servei socialment i dotar-lo d'una arquitectura sòlida, amb continuïtat, al marge de possibles fluctuacions, procurant la implicació dels assistents/es socials.

S'ha de definir amb precisió l'estructura que aquest haurà de tenir, i que sigui un servei que difongui, promogui i faciliti l'ús de la biblioteca a tot el col·lectiu de persones a qui va dirigit, a més d'estimular i facilitar la capacitat relacional i comunicativa dels usuaris/àries.

Reptes

- Al llarg de l'any 2.001 que un 0.5% del total d'usuaris/àries de préstec, siguin usuaris/àries del servei de préstec a domicili.
- Durant el mateix període, que el volum de documents prestats a través d'aquest mitjà sigui com a mínim un 0.5% del total del préstec de la biblioteca.

10.2.3. Com ho farem?

Pla d'actuació

Caldrà motivar a tot el personal de la biblioteca, per a què s'impliqui i s'entusiasmi en el projecte.

³⁵ Actualment hi ha 20 biblioteques de la Diputació de Barcelona que ofereixen aquests servei de manera sistemàtica, per informació sobre elles es pot consultar:
<http://www.diba.es/biblioteques/Infgen/serveis/pdomiciliari-C1.htm>

Serà necessari aconseguir una petita xarxa de voluntaris, amb inquietuds humanitàries i culturals, i que estiguin disposats a col·laborar en ell.

Es confeccionaran Guies de Novetats i d'altres específiques, adequades als interessos dels usuaris/àries potencials.

Es potenciaran les relacions entre els usuaris/àries i els aspectes de comunicació i diàleg, que el programa porta implícits.

Es donarà especial importància a la difusió:

- Entre els usuaris/àries habituals de la biblioteca, per mitjà de cartells, fullets informatius, i informació de transmissió oral.
- Fora de la biblioteca, per tots els canals habituals de difusió, mitjans de comunicació, mailings a entitats, escoles, llar de jubilats etc.. Es farà una difusió especial en els dos C.A.P. que hi ha prop de la biblioteca i també es donarà a conèixer el servei a tots els metges/esses que visiten en ells i als assistents/es socials.

Recursos

- 15% Dels recursos que l'Ajuntament proporciona a la biblioteca de la partida "Animació a la lectura", per a despeses de difusió.
- Personal de la biblioteca.
- Xarxa de voluntaris.

Control i Avaluació

S'establiran estàndards, tant de qualitat, quantitat, cost, temps invertit etc., amb la finalitat de localitzar els punts dèbils del projecte i adoptar mesures correctores.

Es crearan mecanismes de control sistemàtic, per seguir periòdicament la implementació del servei i corregir-lo per assolir els nostres reptes.

11. Servei a Hospitals

11.1. Què és?

11.2. Planificació

11.2.1. On som?

11.2.3. On volem anar?

11.2.3. Com ho farem?

11.1 Què és?

És un servei, assistencial, dirigit a totes aquelles persones que estan ingressades en centres hospitalaris, i per tant tenen una limitació funcional temporal. La biblioteca aporta al lector malalt, la possibilitat de retrobament amb la lectura. El llibre pot ser un bon company, i contribueix a millorar l'estat psicològic dels pacients, ajudant-los a combatre l'avorriment, la soledat, la melancolia, l'ansietat o la pèrdua d'intimitat que l'hospitalització sol comportar.

11.2. Planificació

11.2.1. On som?

En el districte VI, de l'Hospitalet hi ha un important complex hospitalari, La Ciutat Sanitària Bellvitge, formada per l'Hospital Duran i Reynals i la Residència Prínceps d'Espanya.

La Biblioteca Bellvitge va endegar l'any 1988 els primers contactes amb la Residència per establir col·laboracions i préstec de llibres als malalts. Fins l'any 1990 la biblioteca donava suport a la iniciativa i deixava lots de llibres en préstec, però l'experiència funcionava de manera intermitent, depenia fonamentalment de l'existència, o no, de personal voluntari, disposat a ocupar-se del servei, subministrament dels llibres als malalts.

Entre 1990 i 1992, la Residència crea el "Servei d'atenció a l'usuari/ària", un servei on es contempen tot tipus de necessitats de l'usuari/ària hospitalari, dins aquest servei queda reflectida el de biblioteca. L'Hospital comença a interessar-se de manera activa en el servei, tant fins al punt que al llarg de 1992-93, es

produeix un distanciament amb la biblioteca, La Residència intentà ser autosuficient en el servei de préstec al malalt.

A partir de 1993, comença la col·laboració de la Biblioteca de Bellvitge amb la Ciutat Sanitària, tal i com continua fins avui dia. La Biblioteca col·labora en:

- Assessorament tècnic
- Assessorament en l'adquisició dels nous fons
- Destina el 50% del pressupost que l'Ajuntament de l'Hospitalet atorga a la biblioteca per noves adquisicions, a la compra de novetats, pel fons de la biblioteca de l'Hospital³⁶
- Recentment la biblioteca per a usuaris/àries de l'Hospital (amb l'assessorament de la bib. Pública) ha informatitzat el seu fons amb el programa PERGAM.
- La biblioteca està sempre en disposició d'atendre qualsevol demanda d'ajuda que la Ciutat Sanitària necessiti

11.2.2 On volem anar?

A mantenir la qualitat del servei actual.

11.2.3. Com ho farem?

Mantenint l'estructura de l'actual servei

³⁶ L'any 1999 es van destinar 200.000 per ajudar a l'actualització del fons

12. Servei Bústia de Suggeriments

12.1. Què és?

12.2. Planificació

12.1. Què és?

És un servei que estableix la biblioteca, amb el fi de recollir les opinions, inquietuds, i queixes dels usuaris/àries.

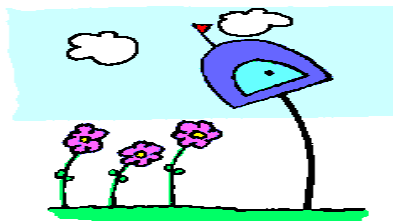
12.2. Planificació

On som?

- Aquest servei ja existeix a la biblioteca, però només en la secció d'adults.
- Es contesten públicament tots els suggeriments.
- És un servei poc utilitzat.
- La bústia està ubicada en un lloc poc visible.

On volem anar, i com ho farem?

- A generalitzar la utilització.
- Difondre la seva existència, a través de la senyalització, i estudiar un possible canvi d'ubicació.
- Crear una bústia de suggeriments atractiva, per a la Secció Infantil, ja que les idees dels petits, donat la seva creativitat i sinceritat, poden ser molt importants.



13. Servei de Formació d'usuaris/àries

13.1. Què és?

13.2. Planificació

13.2.1. On som?

13.2.2. On volem anar?

13.2.3. Com ho farem?

13.1. Què és?

La formació d'usuaris/àries són totes aquelles activitats i mesures que la biblioteca destina per a què tots els seus serveis siguin utilitzats de manera eficaç. Aquest servei s'ha d'estructurar al voltant de tres apartats:

● Formació en el coneixement de la biblioteca. És el primer estadi de formació, s'ofereix informació sobre la biblioteca, horaris, els seus serveis, les normes que hi ha etc... La formació va destinada sobre tot, a nous usuaris/àries adults, i en especial als més petits.

● Formació en la recerca de la informació. A més de donar a conèixer la col·lecció de la biblioteca i els serveis, cal mostrar les vies que relacionen els diferents mitjans i sistemes d'informació, en definitiva les vies d'accés a la informació (maneig d'obres de referència, maneig dels catàlegs, cerques a internet etc), per així afavorir una lectura global i un progressiu creixement de l'autonomia de l'usuari/ària.

● Formació en la transformació de la informació en coneixement. És un paper clau que haurà d'assumir la nova biblioteca, cal anar més enllà, i a més de ser la intermediària en l'accés a la informació, també ho ha de ser en l'adquisició de coneixements.

13.2. Planificació

13.2.1. On som?

- A la Biblioteca Bellvitge, es realitzen tasques de formació d'usuaris/àries quotidianament, però no de manera sistemàtica, se'ls forma quan aquests ho requereixen, però sense oferir un programa concret.
- Es realitzen algunes visites escolars.
- L'Ajuntament de l'Hospitalet està treballant molt a fons el tema de les biblioteques escolars, concretament a Bellvitge s'està duent a terme un programa pilot de cooperació, amb l'Escola Bernat Metge. Tinguem en compte, que una bona formació dels usuaris/àries de la biblioteca escolar (nens i nenes dins del seu horari escolar) comporta que els mateixos usuaris/àries arribin a la biblioteca pública amb coneixements superiors.

13.2.2. On volem anar?

Difondre al màxim el coneixement del fons i els recursos que la biblioteca disposa.

Engegar un programa que abordi la formació d'usuaris/àries de manera planificada amb dos finalitats:


- Impulsar **l'autonomia investigadora**, incrementant de manera progressiva la responsabilitat dels usuaris/àries en la utilització dels serveis de la biblioteca. (des dels més tradicionals, fins tots els que comporten les noves tecnologies)
- Estimular la creativitat i l'aprenentatge de tècniques de treball intel·lectual per a un correcte aprofitament de la informació.

13.2.3. Com ho farem?

Crearem dues línies de treball: una interna on s'oferiran serveis de formació als usuaris/àries habituals de la biblioteca, tant, infants com adults; i una altra d'externa dirigida a escoles, entitats, empreses i altres grups organitzats.

● Interna:

- Es destinarà cada setmana dos hores, en dies diferents, a la formació d'usuaris/àries de la biblioteca, interessats en conèixer els instruments apropiats i els processos i estratègies per la recerca d'informació a internet. Es faran llistes d'inscripció.

- Totes les activitats de foment de la lectura  “ **Viatja al CONEIXEMENTWORDL**” que la biblioteca durà a terme estaran en bona part encaminades a la formació, per ajudar a convertir la informació en coneixement.

● Externa:

-Dirigida a escoles. Un projecte de formació dels primers lectors, o joves lectors, no es pot plantejar de manera unilateral, cal assumir-lo des de la cooperació amb altres entorns educatius i culturals, principalment l'escola i esplais, per sumar esforços i donar més coherència a un mateix objectiu:

- Es realitzaran reunions amb els professors i contactes amb les biblioteques escolars amb el fi de reflexionar i engegar el projecte de formació d'usuaris/àries en col·laboració.

- Es prioritzarà i s'optarà per centrar-se en uns nivells determinats, per exemple 1r i 5è. Cada un d'aquests cursos visitarà la biblioteca 3 vegades durant el curs escolar.

14. Servei d'Activitats de foment de la lectura (i del coneixement)

14.1. Què és?

14.2. Planificació

14.2.1. On som?

14.2.2. On volem anar?

- Previsió Futura
- Reptes

14.2.3. Com ho farem?

- Plans d'actuació
- Recursos
- Control i Avaluació

14.1. Què és?

Malgrat hem definit molts serveis com a bàsics, sens dubte un del més tradicionals, i que no ha perdut vigència en una biblioteca és el Foment de la lectura, llegir és un plaer i una font de coneixements, iniciar a les persones en el descobriment d'aquest, i despertar nous interessos culturals i literaris als que ja llegeixen, és un dels objectius de la biblioteca i una de les activitats més gratificants per tots els que treballem en ella.

14.2. Planificació

14.2.1. On som?

La Biblioteca Bellvitge té algunes activitats de foment de la lectura consolidades, com ara: "l'hora del conte" i el "llibre fòrum" segons paraules del seu antic director, aquestes han estat "dos eines clau per atreure nous usuaris/àries a la biblioteca i donar una imatge més operativa i dinàmica de la mateixa".

Des de fa anys la biblioteca està sensibilitzada per la difusió d'aquesta en el barri, organitzant activitats com "Biblioteca al carrer" i la presència en l'estand socio-cultural de la Festa Major.

El Servei de Biblioteques centralitza l'organització d'algunes activitats de Foment de la Lectura. L'última experiència al respecte és el cicle on escriptors /es famosos/es visiten les biblioteques.

14.2.2. On volem anar?

Es pretén que la biblioteca sigui un referent cultural del territori, esdevenint un entorn social que faciliti l'accés al coneixement i l'intercanvi d'ells.

Sense obviar cap de les missions que la UNESCO atribueix a la biblioteca pública³⁷, la Biblioteca de Bellvitge, opta per obrir un cicle on la majoria dels seus esforços s'adrecin a induir als seus usuaris/àries a **l'explotació intel·ligent de la informació**, o sigui, ajudar a què aquesta condueixi al **CONEIXEMENT**. Entenem el concepte coneixement com el procés en què s'absorbeix i es metabolitza en la nostra ment la informació. El Coneixement és: idees, art, mètodes, sempre originats i aplicats per la ment.

Es pretén rendibilitzar al màxim tots els serveis de la biblioteca, augmentant la cultura informacional dels usuaris/àries, aconseguint que la **informació s'utilitzi al màxim**. La biblioteca ha de ser un element de permeabilització a la cultura.

Totes les activitats de foment de la lectura han de ser fruit d'un procés de planificació, amb plans d'actuació molt concrets i amb la previsió que els resultats siguin mesurables, per poder fer correccions positives en futures actuacions.

37

1. Crear i fomentar els hàbits de lectura en nens i nenes des dels primers anys;
2. Donar suport tant a la formació individual i la formació autodidàctica com a la formació acadèmica en tots els nivells;
3. Donar oportunitats per al desenvolupament personal i creatiu;
4. Estimular la imaginació i la creativitat dels nens i les nenes i dels joves;
5. Fomentar el coneixement del llegat cultural, la valoració de les arts, els descobriments científics i les innovacions;
6. Facilitar l'accés a les expectatives culturals de totes les manifestacions artístiques;
7. Encoratjar el diàleg intercultural i afavorir la diversitat cultural;
8. Donar suport a la tradició oral;
9. Garantir l'accés dels ciutadans a tota mena d'informació de la comunitat;
10. Proveir de serveis informatius adients a les empreses, a les associacions i als grups d'interès d'àmbit local;
11. Facilitar l'aprenentatge en l'ús de la informació i dels mitjans informàtics per accedir-hi;
12. Potenciar i participar en les activitats i els programes d'alfabetització per a totes les edats i iniciar aquestes activitats quan sigui necessari


Cal que la biblioteca de Bellvitge tingui un projecte concret i ben delimitat, al voltant del qual girin i adquireixin sentit totes les activitats de promoció de la lectura i del coneixement que s'organitzin. Cal que aquestes activitats tinguin un ampli abast i es dirigeixin a tot tipus de públic, amb independència de la seva edat i condició.

Reptes



- Augmentar com a mínim un 20% el número d'items prestats sobre el tema que s'està treballant.
- Sent l'última finalitat d'aquest repte augmentar el nivell de coneixement dels usuaris/àries.










14.2.3. Com ho farem?

Tractant de fugir de les generalitats, presentem un projecte el més concret i tangible possible, essent conscients que és aquest pot sofrir variacions.

S' iniciarà el projecte  “**Viatja al CONEIXEMENTWORDL**”, presentant la biblioteca, com allò que realment és una **agència de viatges** que et pot portar a tots els països del món del coneixement.

Cada mes estarà dedicat a un tema del coneixement humà, però no un dels grans temes, serà una matèria específica, que pugui esdevenir un centre d'interès per als usuaris/àries de la biblioteca. Cada una d'aquestes matèries serà un país del CONEIXEMENTWORDL, on els clients/es de la biblioteca podran viatjar-hi al llarg de tot el mes.

-  Gener: “Viatja a Informatilandia”. El Centre d'interès aglutinarà tota la temàtica relacionada amb les Noves Tecnologies de la informació, informàtica, internet, realitat virtual, telefoni mòbil etc.. A més servirà per consolidar i difondre al màxim el **servei d'Accés a Internet** de la biblioteca recent inaugurat.
-  Febrer: “Lovelandia”. El Centre d'interès seran tots els documents que tracten de manera directa o indirecta sobre relacions humanes, en totes les seves vessants, amistat, amor, auto ajuda, relacions pares-fills, educació, etc.

-  Març: “Viatja a Esportilandia”. El Centre d'interès el formaran tots els ítems relacionats amb l'esport. Aquest mes servirà d'inici del contacte que es pretén mantenir amb totes les entitats esportives del barri, **Servei a Entitats**.
-  Abril: “Viatja a novel.lilandia”, aquest viatge al món de les lletres i de les novetats en literatura, tant infantil, juvenil, com per a adults es realitza a l'abril per fer-lo coincidir amb la diada de Sant Jordi.
-  Maig: “Viatja a Petlandia”. El Centre d'interès seran els ítems sobre qualsevol tipus d'animals de companyia, des dels més habituals, fins als exòtics, llibres sobre races, alimentació, cuidats, salut etc...
-  Juny: “Viatja a Manualilandia”. Centre d'interès girarà entorn els documents sobre bricolatge, i treballs manuals.
-  Juliol: “Viatja a Musicalandia”. El Centre d'interès seran tots els documents relacionats amb la música, en tots els seus aspectes, des de l'audició fins a la història de la música i tots els grups musicals de moda.
-  Agost: “Viatja a Divertilandia”. El centre d'interès girarà al voltant dels documents sobre cinema, teatre, passatemp, jocs, endevinalles, refranys, i tot tipus d'oci en general, coincidint amb el mes de les vacances.
-  Setembre: “Viatja Ocultilandia”. El centre d'interès aglutinarà documents sobre astronomia, vida en altres planetes, fenòmens paranormals, ciències ocultes, horòscops, OVNIS, parapsicologia, tarot etc.
- Octubre: “Viatja a humanilandia”. El centre d'interès seran tots els documents sobre el cos humà, especialment els relacionats amb la salut i el sexe, en totes les seves vessants, preventives, culturals i lúdiques.
-  Novembre: “Viatja a Saborlandia”. El centre d'interès seran els documents sobre cuina, alimentació, importància de l'alimentació en la salut, vitamines, dietètica, anorèxia, bulímia, obesitat etc
-  Desembre: “Viatja a Naturilandia”. El coneixement girarà entorn la naturalesa, especialment aquella que ens envolta, com el cura de les plantes d'interior, conscienciació ciutadana respecte a la tala d'avets de Nadal, i tots els temes d'ecologia i medi ambient.

Al voltant de cada país s'organitzarà totes les activitats del mes, **les generals** i que afectaran per tant a tots els usuaris/àries de la biblioteca seran:

- Decoració i ambientació de la biblioteca, es dissenyarà un logotip per a tot el projecte, en forma de bola del món, on hi haurà un símbol diferent per cada país. Aquest gran globus terraqüi es confeccionarà a mida gegant (que ocupi tota la porta d'entrada de la biblioteca) , per així reforçar la sensació que quan s'entra a la biblioteca, s'entra a l'agència de viatge capaç de transportar-te al **CONEIXEMENTWORLD.**

- El símbol del país que es visiti aquell mes, es confeccionarà a mida gegant i al seu voltant s'exposaran tots els ítems que la biblioteca disposa sobre aquella temàtica. En dos apartats, documents per a adults i documents per a infants.

- Es confeccionarà dues Guia de Lectura amb els materials més interessants que la biblioteca té sobre el tema, una serà destinada al públic adult i l'altra a l'infantil.

Activitats específiques per a infants:

- Una hora del conte al mes, on s'explicaran contes específics sobre el país que es visita.
- Un taller al mes. Es pretén, que a més d'introduir alguna petita història es faci un taller relacionat amb el país que es visita, aquest hauria d'encarregar-se a algun professional del tema, el més famós i conegut possible.
- Es confeccionaran punts de llibre en forma de bitllet d'avió, de tren, de metro etc., metaforitzant el tiquet d'accés al país que es viatja.
- Es confeccionaran passaports per a cada nen/a que vulgui convertir-se en un viatger habitual. Dins del passaport cada full estarà destinat a un país diferent i s'aniran segellant les fulles a mesura que els viatgers, s'emportin en préstec llibres sobre la temàtica del país.

Activitats específiques per a adults:

- S'invitarà a un personatge famós relacionat amb el país que es visita, a venir a la biblioteca, i que aquest, a part d'explicar quelcom sobre el tema, parli de la seva relació amb el món de les biblioteques
- En els, llibre fòrum, la novel·la sobre la que es parli estarà relacionada amb el país que es visita.

Difusió:

Es farà una màxima Difusió de tot el projecte per tots els canals i a tots els usuaris/àries potencials, i es confeccionaran fullets i tríptics atractius i de qualitat. S'utilitzaran les bones relacions amb els mitjans de comunicació local, per publicitar al màxim els viatges.

Recursos

- Econòmics. Es destinaran el 80% del pressupost que l'Ajuntament proporciona a la biblioteca, de la partida Foment de la Lectura a aquest projecte.
- Humans. Implicació i motivació de tot el personal de la biblioteca en el projecte.


Avaluació

Basada tant en l'assistència d'usuaris/àries a les activitats, com del compliment dels reptes.

D. PRIORITATS

Atès que el caràcter general de la planificació continguda en la memòria és ampli, ens cal establir pautes per prioritzar l'actuació i acotament dels projectes. Creiem que és bàsic començar per aquells, que incidiran de manera més directa, radical i mesurable, tant en la millora de la biblioteca, com en la qualitat del servei als usuaris/àries.

Per tant anem a definir les nostres prioritats:

- **Servei d'Informació**, posant especial cura en el **Servei a Empreses**, treballant en cooperació amb l'associació d'empresaris, donant suport a qualsevol necessitat informativa de les empreses, i l'acostament als treballadors/es etc... . Normalitzar el **Servei d'Accés a internet** i també l'atenció i informació a les necessitats de les **minories**.
- **Servei a entitats**, centrant-nos de moment, molt especialment en les esportives (amb la creació d'un fons específic d'Esports).
- Potenciar al màxim la **secció infantil i juvenil** de la biblioteca (no s'ha inclòs com un servei específic, per entendre's que la revitalització d'aquesta secció passa per una bona implementació de la resta de serveis, com el Servei de Formació d'usuaris, Servei de Préstec, Servei d'Activitats de Foment de la Lectura etc.).
- **Formació d'usuaris** tant a través de la col·laboració amb les escoles, com la formació interna, entre els usuaris/es habituals.
- Creació de l'agència de viatges al món de coneixement  **“Viatja al CONEIXEMENTWORDL”**.

De totes aquestes actuacions creiem que naixerà un nou marc de relació molt rentable i positiu per a la biblioteca, i que faran que s'integri, més encara, en l'entorn social que l'envolta: població de totes les edats, empreses i el seu entorn i associacions, en especial les esportives. Aconseguint captar com nous a clients/es col·lectius que fins ara, han estat al marge de la mateixa i que formen una part molt important del teixit social de la Biblioteca de Bellvitge.

Estem segurs que el projecte global **“Viatja al CONEIXEMENTWORDL”**, fomentarà la lectura i la relació del públic amb la biblioteca. Així com esdevindrà un pilar bàsic per potenciar al màxim la *Secció infantil i juvenil*, involucrant tant als nens i les nenes com als seus pares. També entenem que

aquest, pot ser un bon camí d'acostament a la lectura, però de manera divertida, i apropant així, el món del **coneixement** a un gran nombre de persones.

Som conscients que **posposem** entre altres qüestions importants, el **Servei de Suport a l'auto-aprenentatge**, i el **Servei a petits lectors**, serveis fonamentals, però, que per manca d'infraestructures adients (espais petits i poc flexibles) no creiem que sigui adequat afrontar en profunditat en l'actual ubicació de la biblioteca.

CONCLUSIONS



BIBLIOGRAFIA

- *Anuari estadístic de la ciutat. 1998.* L'Hospitalet de Llobregat: Ajuntament, 1998
- Canal, Jordi. "La Direcció d'una Biblioteca Pública: planificació i gestió dels seus recursos. El cas concret de la Biblioteca de la Bòbila". L'Hospitalet de Llobregat, 1998
- *Catalunya davant la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques.* Barcelona: Mediterrània, 1999
- *Claus per a l'èxit: indicadors de rendiment per a biblioteques públiques.* Barcelona: Eumo. Diputació de Barcelona. COBDC, 1995
- De Blas, J.L. "Biblioteca de Bellvitge. Memòria 1999". L'Hospitalet de Llobregat, 2000
- Diputació de Barcelona "Avaluació 1999. Biblioteca Bellvitge-L'Hospitalet de Llobregat". Barcelona: La Diputació, 2000-11-03
- *Dos anys fent Xarxa.* Memòria 1997-1998. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2.000
- García, R., Terrones M.A. "Internet a les biblioteques públiques: l'espai sense territori". *Item*, núm.20 (1197)
- *Guia per a la revisió de col·leccions de biblioteca. Preservació, emmagatzematge i retirada.* Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999
- Manifest de la UNESCO. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994
- Padró, Laura. "La biblioteca en casa". *Biblioforum*, núm. 7 (1998)
- Stuart, R.B. , Moran B.B.. *Gestió de biblioteques i centres d'informació.* Barcelona: Pàgés Editors. Diputació de Barcelona, 1998.
- Pàgina web de Bellvitge <http://www.bellvitge.com/>
- Pàgina web de la Diputació de Barcelona <http://www.diba.es/biblioteques/>

- Pàgina web del Pla de Biblioteques de Barcelona. 1998-2010
<http://www.bcn.es/icub/biblioteques/pla.html#2.4>
- Pàgina web de l'Ajuntament de l' Hospitalet: <http://www.l-h.es/>)
- Pàgina web dels Serveis Hospitalet-12 (Bellvitge) – Serveis bàsics d'atenció primària. <http://www.chc.scs.es/chin/ponent/primaria/up188.htm>
- FONTS ORALS:
 - Canal, Jordi. Conversació telefònica. Octubre 2000
 - De Blas, Jose Luis. Conversació telefònica. Octubre 2000
 - Peydró Nelly. Entrevista personal. Novembre 2000
 - Lara, Montse. Entrevista personal. Octubre 2000

ANNEXOS

- Bellvitge actual
- Biblioteca Bellvitge. Dades estadístiques 1998-1999
- Biblioteca Bellvitge. Memòria anual 1999
- Centre de Lectura Ramon Fernández Jurado. Dades estadístiques 1999
- “Internet. Consulta d'Informació” i “Internet d'accés públic. Polítiques d'ús”

Definició, planificació i gestió dels serveis, especialment d'informació, que haurà de prestar la Biblioteca de L'Hospitalet-Bellvitge