

Biblioteca
Bellvitge
Memòria 2020

Sumari

Presentació

1. Dades

1.1. Fitxa de la biblioteca	5
1.2. Dades bàsiques.....	6
1.2. Evolució dades anuals	7

2. Anàlisi de dades

2.1. L'equip de treball.....	8
2.2. Temps de servei.....	9
2.3. La col·lecció.....	11
2.4. Internet i ofimàtica.....	13
2.5. WI-Fi.....	13
2.6. El préstec.....	14
2.7. Serveis virtuals.....	16
2.8. Els usuaris.....	17
2.9. Les activitats.....	18

3. Anàlisi Pla d'Acció 2020 19

4. Gestió COVID 20

Conclusions

Annex: *Memòria visual confinament i teletreball a la @BiblioBellvitge*

1. Presentació

El document que teniu a les mans exposa i analitza les dades d'ús de la Biblioteca Bellvitge i les xifres de rendiment dels diferents serveis, al llarg del 2020, l'any marcat per la pandèmia mundial de la COVID-19.

Des del març, la biblioteca, igual que la resta de la societat, viu una situació de crisi inimaginable. Amb moltes dificultats i enormes incerteses, l'equip de treball des del minut zero, fa un esforç increïble per reinventar-se i adaptar-se a les diferents fases marcades per les autoritats sanitàries. Sempre amb un elevat sentit ètic de servei públic.

La idea de biblioteca híbrida ha esdevingut, de manera sobtada, una plena realitat aquest 2020. Hem focalitzat les energies en seguir sent presencial i virtualment, el referent públic cultural del barri. Tot centrant esforços a intentar estar a prop i al servei de les famílies, facilitant el seu accés a la cultura, al coneixement. I alhora proporcionant espais virtuals, de creació, d'intercanvi d'idees, de neguits i d'emocions.

Des d'aquí, les persones que treballem a la biblioteca volem fer arribar el nostre agraïment a tots els veïns de Bellvitge. Als que han vingut, per l'ús que n'han fet i pel suport que ens han mostrat al llarg d'aquest any, tan complicat; a aquells que s'han quedat a casa, per por o per prudència i a qui tant hem enyorat; i una mostra d'afecte especial per a totes aquelles víctimes, afectats i famílies del barri amb les que el virus s'ha acarnissat.

Acabem amb esperança aquesta memòria el maig del 2021, tot veient com, a poc a poc, els nostres usuaris van retornant a la biblioteca, això sí, vacunats. Salut.

Lola Vime Casals
Directora de la Biblioteca Bellvitge
vimecd@diba.cat
L'Hospitalet de Llobregat, maig del 2021

1. DADES

- La Biblioteca Bellvitge (BB), situada en el Districte VI de L'Hospitalet, dona servei bibliotecari als barris de Bellvitge i el Gornal.
- Es va **inaugurar l'any 1972** al carrer França. L'any **2007 es traslladà** a un nou edifici, amb una superfície de **1.791 m²**, infraestructures adequades a la seva funció, bona ubicació, fàcil accessibilitat i zones confortables i multifuncionals.
- Comparteix edifici amb la Regidoria, els Serveis Socials i el Centre Cultural.

1.1. Fitxa de la biblioteca

L'únic canvi significatiu és que la biblioteca ja no disposa de sala d'estudi.

Edifici  	
Superfície de servei (m ²)	1.791
Altres equipaments públics a l'edifici	Sí
Accés directe des del carrer	Sí
Edifici de nova construcció	Sí
Nombre de plantes	3

Espais  		
		Aforament
Sala d'estudi	Sí	0
Sala multimèdia	Sí	30
Espai de suport (tallers)	Sí	12
Sala d'actes	Sí	204
Sala d'exposicions	No	-
Terrassa / Jardí	Sí	-
Bar / Restaurant	No	253

Mobiliari  	
Taulells d'atenció al públic	5
Metres lineals de prestatgeria a sala	1.131
Metres lineals de prestatgeria a magatzem	256
Metres lineals totals	1.387

Punts de lectura  	
Punts de lectura a sala amb taula	186
Punts de lectura a sala sense taula	75
Punts del servei Internet i +	8
Punts d'escolta i visionatge	8
Punts en aules i sales multimèdia	21
Punts de lectura i serveis totals	298

1.2. Dades bàsiques

Població

Població del municipi	269.382		
Població atesa per la biblioteca	31.793	→	12% de la població del municipi

Recursos / Oferta

Superfície útil de la biblioteca	1.791	→	56 m² per cada 1.000 habitants de la població atesa
Personal (Nombre de treballadors)	9	→	0,0 jornades a temps complet
Punts de lectura	298		
Ordinadors d'ús públic	45	→	1,4 ordinadors per cada 1.000 habitants
Fons documental a 31/12 (exemplars, revistes no incloses)	52.488	→	1,7 exemplars per habitant
Fons documental en lliure accés a 31/12 (exemplars, revistes no incloses)	47.254	→	90% del fons documental
Cost operatiu del servei	64.745,39 €		
Dies de servei (mitjana)	210		
Hores de servei (mitjana)	1.205	→	39,5 setmanals en horari ordinari
Activitats amb inscripció (sessions)	113		
Activitats sense inscripció (sessions)	72		
Visites escolars	12		
Concursos	1		
Exposicions	0		

Usuaris

Usuaris inscrits a 31/12	13.992	→	44% dels habitants de la població atesa
Usuaris donats d'alta durant l'any (carnets expedits)	257		

Resultats

Visites presencials	29.095	→	139 visites presencials per dia de servei
Visites al web de la biblioteca (inclou blogs, no inclou Xarxa local)	25.668	→	122 visites al web per dia de servei
Préstecs	27.313	→	130 préstecs per dia de servei
Exemplars prestats	10.601	→	20% del fons documental
Ús del servei de préstec (usuaris diaris acumulats)	6.654	→	32 usos per dia de servei
Ús del servei d'Internet i Ofimàtica (usuaris diaris acumulats)	2.549	→	12 usos per dia de servei
Ús del servei de Wi-Fi (usuaris diaris acumulats)	3.323	→	16 usos per dia de servei
Usuaris actius	2.854	→	20% dels usuaris inscrits
Assistents a activitats amb inscripció	1.446	→	13 assistents per activitat
Assistents a activitats sense inscripció	826	→	11 assistents per activitat
Alumnes assistents a visites escolars	263	→	22 alumnes per visita

1.3 Evolució dades anuals

Població

	2018	2019	2020
Població atesa per la biblioteca	31.793	31.793	31.793

Recursos / Oferta

	2018	2019	2020
Superfície útil de la biblioteca	1.791	1.791	1.791
Personal (Nombre de treballadors)	9	9	9
Punts de lectura	298	298	298
Ordinadors d'ús públic	45	45	45
Fons documental a 31/12 (exemplars, revistes no incloses)	54.860	53.155	52.488
Cost operatiu del servei	591.981,51 €	609.063,69 €	64.745,39 €
Dies de servei (mitjana)	284	282	210
Hores de servei (mitjana)	1.765	1.751	1.205
Activitats amb inscripció (sessions)	302	227	113
Activitats sense inscripció (sessions)	103	166	72
Visites escolars	32	33	12
Concursos	3	3	1
Exposicions	10	7	0

Usuaris

	2018	2019	2020
Usuaris inscrits a 31/12	15.582	16.072	13.992
Usuaris donats d'alta durant l'any (carnets expedits)	611	666	257

Resultats

	2018	2019	2020
Visites presencials	99.932	98.892	29.095
Visites al web de la biblioteca (inclou blogs, no inclou Xarxa local)	35.950	42.119	25.668
Préstecs	48.547	48.116	27.313
Exemplars prestats	15.473	15.594	10.601
Ús del servei de préstec (usuaris diaris acumulats)	15.781	15.312	6.654
Ús del servei d'Internet i Ofimàtica (usuaris diaris acumulats)	9.781	9.947	2.549
Ús del servei de Wi-Fi (usuaris diaris acumulats)	8.672	9.523	3.323
Usuaris actius	3.811	3.806	2.854
Assistents a activitats amb inscripció	3.675	2.887	1.446
Assistents a activitats sense inscripció	2.429	3.077	826
Alumnes assistents a visites escolars	847	852	263

Mitjanes per dia de servei

	2018	2019	2020
Visites presencials	352	351	139
Visites al web de la biblioteca (inclou blogs, no inclou Xarxa local)	127	149	122
Ús del servei de préstec (usuaris diaris acumulats)	56	54	32
Ús del servei d'Internet i Ofimàtica (usuaris diaris acumulats)	34	35	12
Ús del servei de Wi-Fi	31	34	16
Préstecs	171	171	130
Assistents a activitats	21	21	11

2. ANÀLISI DE DADES

2.1 L'equip de treball

Treballadors de plantilla	
TOTAL de treballadors de plantilla	9
Hores de treball segons conveni	14.850
Hores acumulades de formació	1.022
Hores acumulades per baixes i indisposicions	350

- Dues persones han reduït un terç i un 50% les seves jornades laborals, aollint-se a la *Llei de conciliació de la vida familiar*. La Diputació i l'Ajuntament de L'Hospitalet han cobert aquestes dues reduccions.
- Durant l'estiu la plantilla es va veure **reforçada amb 2 persones** de la biblioteca Plaça Europa.
- L'equip té habilitats complementàries i mostra alt grau de **compromís amb el servei públic**. Al llarg d'aquest any ha fet un esforç considerable per adaptar-se a la nova situació. La seva prioritat ha estat, malgrat les circumstàncies desfavorables, proporcionar un servei bibliotecari de la màxima qualitat.
- Del 13 de març al 16 de juny tot l'equip va estar **confinat a casa**, realitzant teletreball.
- A partir del dia 22 de juny la plantilla ha desenvolupat el **100% de la seva feina en modalitat presencial** d'atenció directa a l'usuari, a excepció del mes de novembre que es va treballar en dos grups bombolla, amb 1/3 de la jornada en teletreball.
- **EPIS**: les dues administracions de qui depèn la biblioteca han dotat al seu personal d'eines de protecció individual:
 - Ajuntament de L'H: gel hidroalcohòlic, guants i una mascareta FFP2 i una quirúrgica per setmana i treballador.
 - Diputació de Barcelona: una pantalla facial, gel hidroalcohòlic, guants, una mascareta quirúrgica per dia i treballador.
- S'han reduït o **simplificat hàbits i tasques** que no aporten un valor afegit al servei.
- Al llarg de tot l'any s'ha fet una o dues reunions setmanals de tot l'equip al complet. També reunions setmanals per seccions o per diferents objectius del Pla d'Acció. Durant el període de confinament l'equip va treballar en remot, però de manera molt propera, les **reunions van arribar a ser diàries**.
- S'ha millorat la comunicació i la gestió dels projectes gràcies a la utilització de **l'aplicació, Trello**.
- **Formació**: l'equip ha dedicat una part considerable del temps de confinament al reciclatge professional. En total s'han fet 1.022 hores, el que significa **un increment del 481%** respecte a l'any anterior. El que suposa **114 hores de formació per persona**.
- **Treball transversal**. Hi ha 8 persones que participen en grups de treball externs. El personal de la Biblioteca participa en tres **comissions de treball de la Xarxa de Biblioteques de L'Hospitalet**: infantil, àudios, préstec, més el prestatge virtual de Salut, de la Diputació de Barcelona.

2.2. Temps de servei

- L'horari de servei habitual era de **39,5 hores a l'hivern i 25h durant el Nadal, la Setmana Santa i l'estiu**. A partir del 14 de setembre i fins el 6 de febrer, aquest horari habitual s'ha vist reduït a **35,5 hores**.
- La biblioteca va tancar per confinament del dia 13 de març al 19 de juny. I ha estat una de les primeres de L'H. en tornar a obrir. En total ha obert 210 dies, el que equival a 1.205 hores de servei, la qual cosa suposa un **31% de reducció del temps** de servei respecte a l'any passat.

Afectacions COVID als horaris d'obertura setmanals, al servei i a les modalitats de treball



CONFINAMENT Del 13 març - al 15 juny	• Biblioteca tancada • El personal fa teletreball
FASE I i FASE II Del 16 juny - al 19 juny	• Biblioteca tancada • El personal treballa presencialment a porta tancada
FASE I i FASE II Del 22 juny - al 10 setembre	• Biblioteca oberta a les tardes, amb cita prèvia, aforament 30%, quarantena de 14 dies • El personal treballa presencialment
FASE III Del 14 setembre - al 29 octubre	• Biblioteca oberta matí i tarda, aforament 50%, quarantena 48h • El personal treballa presencialment
FASE III Del 30 octubre - al 28 novembre	• Biblioteca oberta matí i tarda, torna la cita prèvia, aforament 50%, quarantena 48 h • Treball en grups bombolla alterns: 50%presen. 50% teletreball
NOVA NORMALITAT Del 30 novembre - al 6 febrer	• Biblioteca oberta amb normalitat, matí i tarda, aforament 50%, quarantena 48h • El personal treballa presencialment

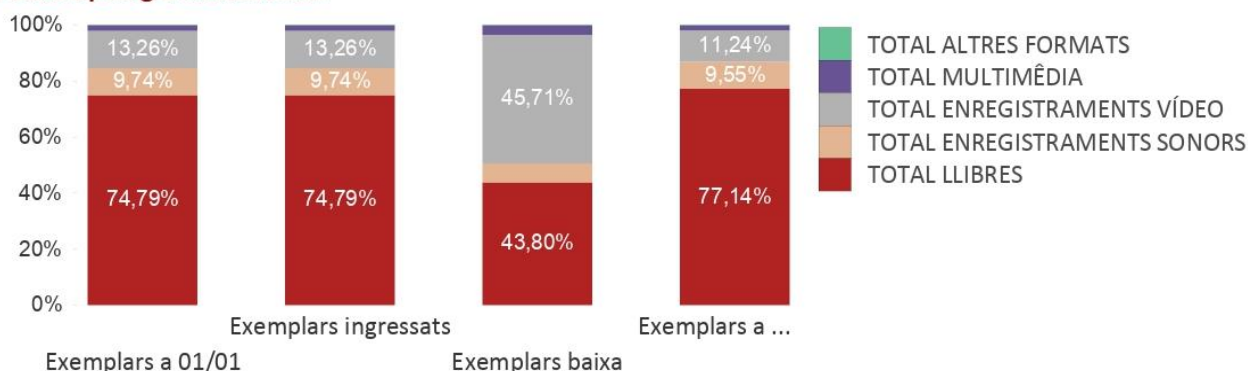
2.3. La col·lecció

- La biblioteca intenta ajustar al màxim la selecció i pertinença de la col·lecció a les necessitats del territori. Apliquem de forma permanent criteris d'esporga. **La mitjana de documents per habitant és d'1,6.** El creixement de la col·lecció ha estat negatiu en 1,5%, a causa de l'expurgada constant.
- Pel que fa a la distribució del pressupost municipal de compra, hem seguit les línies que estableix la *Política de desenvolupament de la col·lecció de les Biblioteques de l'Hospitalet*, adquirint bàsicament fons de ficció i cinema, i reforçant el fons especial "Vida Sana".
- **ENREGISTRAMENTS SONORS:** Es constata un any més l'ínfim **rendiment dels enregistraments sonors**; que ha presentat un **nivell de rotació mínim del 0,04%**. Cal plantejar-se amb urgència el futur de la música en format CD a la biblioteca.

Fons documental per tipus de material

	Exemplars a 01/01	Exemplars ingressats	Exemplars baixa	Exemplars a 31/12	Creixement de la col·lecció
Còmic	2.357	102	34	2.442	85
Lectura fàcil	192	5	1	199	7
Lletra gran	101	0	0	101	0
Llibre	37.096	1.712	1.227	37.740	644
TOTAL LLIBRES	39.746	1.819	1.262	40.482	736
Audiollibre	59	0	0	59	0
Casset	1	0	0	1	0
CD	5.116	28	189	4.951	-165
Disc vinil	0	0	0	0	0
Blu-ray musical	5.176	28	194	5.011	-165
TOTAL ENREGISTRAMENTS SONORS	62	0	5	57	-5
Blu-ray	6.982	217	1.311	5.841	-1.141
DVD	3	0	1	2	-1
VHS	7.047	217	1.317	5.900	-1.147
TOTAL ENREGISTRAMENTS VÍDEO	14	0	12	2	-12
CD-ROM	1.009	20	91	934	-75
Curs llengua	9	0	2	7	-2
Joc PC / Videoconsola	1.032	20	105	943	-89
TOTAL MULTIMÈDIA	1	0	0	1	0
Braille	0	0	0	0	0
Làmina / foto	99	0	3	96	-3
Mapa	43	0	0	43	0
Partitura	0	0	0	0	0
Altres	143	0	3	140	-3
TOTAL ALTRES FORMATS	53.155	2.084	2.876	52.488	-667
TOTAL sense revistes	ND	ND	ND	ND	ND

Totals tipologia documental



Centre de Documentació Bellvitge

- Amb motiu de la celebració del 50 aniversari del barri, la Biblioteca Bellvitge, va destinar una zona de la planta baixa per al **Centre de Documentació Bellvitge**. Allí s'hi recull tota mena d'informació sobre el barri i creix any rere any. Aquest punt d'informació és molt utilitzat pels veïns i pels centres educatius del barri.

Fons especialitzat en Vida Sana i complementat amb Autoajuda

- La biblioteca té un fons especial de "Vida Sana i Autoajuda". Els usuaris mostren bona acceptació d'aquest. Tenim elaborada la política de la col·lecció d'aquest fons.

Documents per habitant

1,6

Suficiència de la col·lecció

	Biblioteca	(1)	(2)	Municipi	(3)	Valor de referència (mitjana)
Documents per habitant				1,6		1,4
Documents per m²	29,3	●		39,1		31,3
Despesa en col·lecció per m²	21,32 €			23,92 €		26,77 €
% de la despesa en col·lecció sobre la despesa operativa corrent	59%		●	58%	●	11%
% dels documents del municipi a la biblioteca	12%					

Documents ingressats per cada 100 habitants

6,4

Renovació de la col·lecció

	Biblioteca	(1)	(2)	Municipi	(3)	Valor de referència (mitjana)
Documents ingressats per cada 1.000 habitants				6,4		6,2
% de documents donats de baixa sobre el total de documents	5,5%	●		8,6%	●	6,6%
Documents ingressats per m²	1,2	●	●	1,6		1,7
Despesa en col·lecció per habitant				0,96 €		1,00 €
% de documents ingressats sobre el total de documents ingressats del municipi	12%					
% de la despesa en col·lecció sobre el total de la despesa en col·lecció del municipi	15%					
% de documents donats de baixa sobre el total de documents donats de baixa al municipi	8%					
% de documents ingressats sobre el total de documents de la biblioteca	4%	●		4%		5%

% de documents de la col·lecció amb un préstec o més registrats durant l'any

20%

Rendiment de la col·lecció

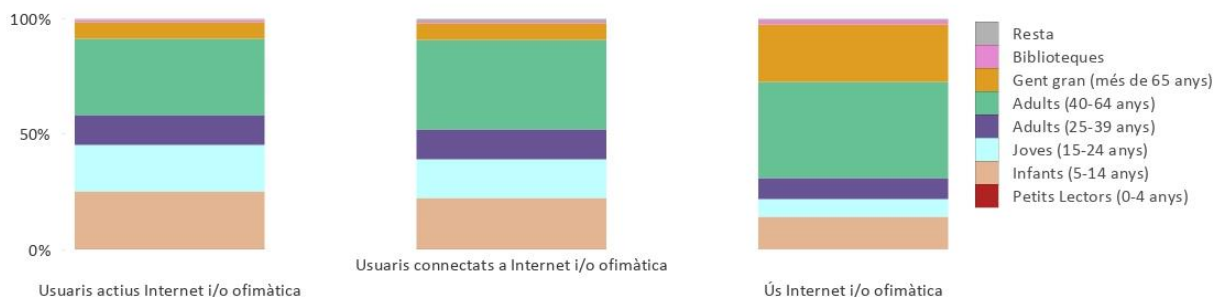
	Biblioteca	(1)	(2)	Municipi	(3)	Valor de referència (mitjana)
% de la població amb un préstec o més registrat durant l'any				6%		6%
% de documents de la col·lecció amb un préstec o més registrats durant l'any	20%	●		21%		28%
Préstecs per cada 100 € de despesa en col·lecció	72			86		90
% dels usuaris inscrits a la biblioteca amb un préstec o més registrats durant l'any	14%					15%

- (1) Compara el valor de la biblioteca amb el valor del municipi
 (2) Compara el valor de la biblioteca amb el valor de referència (mòdul)
 (3) Compara el valor del municipi amb el valor de referència (tram de població)

2.4. Internet i ofimàtica

- Des del 13 de març fins a després de l'estiu, seguint els protocols marcats per les autoritats sanitàries, **no hi ha hagut servei d'Internet i ofimàtica**.
- I des del 13 de març fins a acabar l'any **tampoc préstec de portàtils**, donat que els deu que teníem es van repartir entre personal municipal, que teletreballava.
- Tot i aquestes circumstàncies s'ha **mantingut el seu ús un 34% en les mitjanes diàries**.

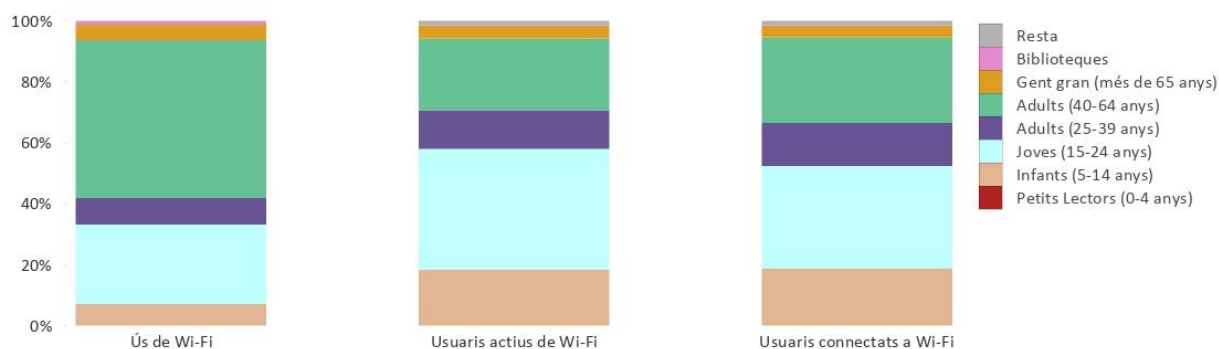
	Ús d'Internet i/o ofimàtica	Usuaris actius d'Internet i/o ofimàtica	Usuaris connectats Internet i/o ofimàtica
Petits Lectors (0-4 anys)	1	1	1
Infants (5-14 anys)	362	89	93
Joves (15-24 anys)	196	73	71
Adults (25-39 anys)	229	46	54
Adults (40-64 anys)	1.065	119	164
Gent Gran (més de 65 anys)	632	26	30
Biblioteques	47	3	3
Resta	17	2	5
TOTAL	2.549	359	421



2.5. Wi-Fi

- S'ha **mantingut el seu ús en un 47%**, respecte a l'any passat en les mitjanes diàries.

	0	0	0
Petits Lectors (0-4 anys)	0	0	0
Infants (5-14 anys)	232	85	90
Joves (15-24 anys)	869	185	163
Adults (25-39 anys)	288	59	69
Adults (40-64 anys)	1.722	110	136
Gent Gran (més de 65 anys)	167	19	18
Biblioteques	40	1	1
Resta	5	7	7
TOTAL	3.323	466	484



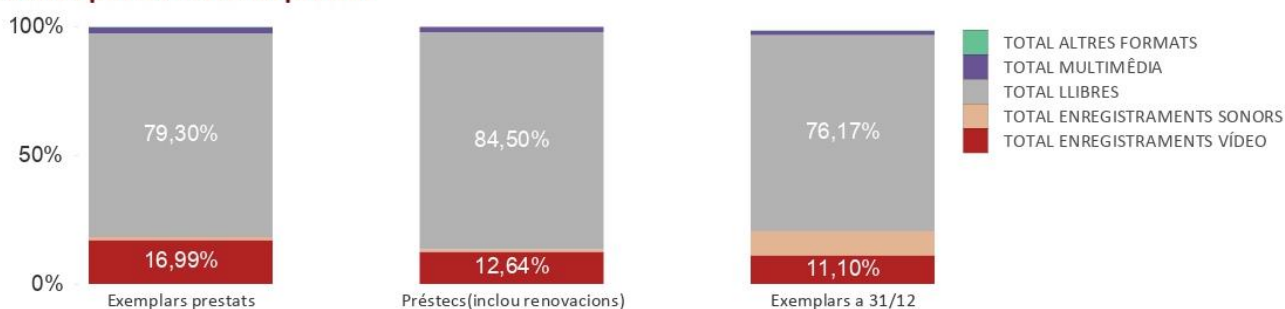
2.6. El préstec

- A excepció dels dies de confinament, el servei de préstec presencial ha estat un dels serveis que **mai s'ha deixat de prestar**. Tot i que fins al novembre es realitzava amb cita prèvia.
- Igual que la majoria d'indicadors presenta un impacte negatiu, però de totes maneres ha estat el servei menys afectat per la pandèmia. **S'ha mantingut el seu ús en un 76%** respecte a l'any passat en les mitjanes diàries.
- Destaquem el servei **de lots de préstec per a les escoles**, lots personalitzats per a les famílies i també per a persones confinades. El fet d' haver estat capaços de treure els documents de la biblioteca i fer-los arribar allà on han fet falta, evitant desplaçaments dels usuaris, ha estat un punt clau en la gestió.

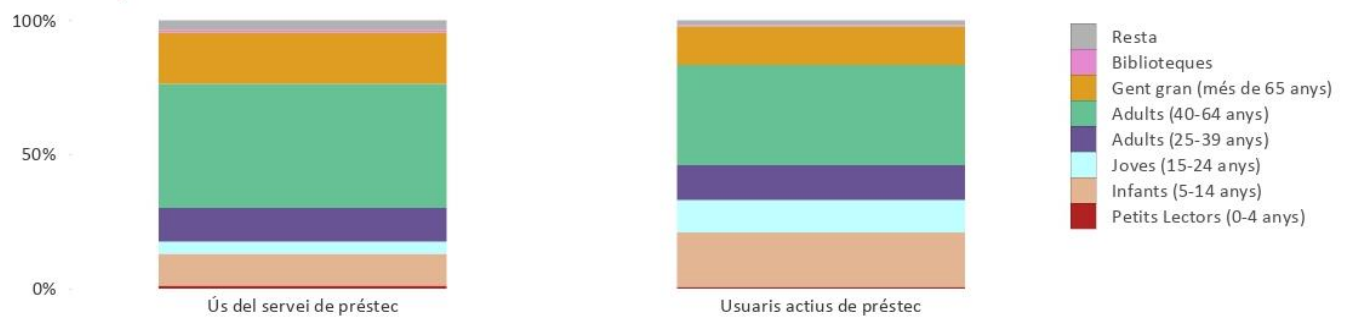
Servei de préstec per tipus de material

	Exemplars a 31/12	Exemplars prestats	Préstecs (inclou renovacions)
Còmic	2.442	714	1.719
Lectura fàcil	199	45	73
Lletra gran	101	32	48
Llibre	37.740	7.616	18.685
TOTAL LLIBRES	40.482	8.407	20.525
Audiollibre	59	7	8
Casset	1	0	0
CD	4.951	132	195
Disc vinil	0	0	0
Blu-ray musical	5.011	139	203
TOTAL ENREGISTRAMENTS SONORS	57	11	18
Blu-ray	5.841	1.790	3.052
DVD	2	0	0
VHS	5.900	1.801	3.070
TOTAL ENREGISTRAMENTS VÍDEO	2	0	2
CD-ROM	934	239	469
Curs llengua	7	0	0
Joc PC / Videoconsola	943	239	471
TOTAL MULTIMÈDIA	1	0	0
Braille	0	0	0
Làmina / foto	96	13	17
Mapa	43	2	4
Partitura	0	0	0
Altres	140	15	21
TOTAL ALTRES FORMATS	52.488	10.601	24.290
TOTAL sense revistes			1.116
Préstec de revistes			1.907
TOTAL préstec físic			27.313
eBiblio			
eFilm			
Préstec virtual			
TOTAL PRÉSTEC			

Totals tipus de material prestat



Ús del servei de préstec



El servei de PI

- Des de l'obertura de la biblioteca, després del tancament per confinament, fins a mitjans del darrer trimestre de l'any aquest servei s'ha deixat de prestar.

Servei de préstec interbibliotecari per tipus de material

	Deixat total	Deixat al mateix municipi	Rebut
Còmic	115	101	64
Lectura fàcil	14	13	21
Lletra gran	10	7	0
Llibre	1.859	1.349	1.616
TOTAL LLIBRES	1.998	1.470	1.701
Audiollibre	2	0	0
Casset	0	0	0
CD	26	26	16
Disc vinil	0	0	0
Blu-ray musical	28	26	16
TOTAL ENREGISTRAMENTS SONORS	0	0	0
Blu-ray	351	291	115
DVD	0	0	0
VHS	351	291	115
TOTAL ENREGISTRAMENTS VÍDEO	0	0	1
CD-ROM	30	25	29
Curs llengua	0	0	0
Joc PC / Videoconsola	30	25	30
TOTAL MULTIMÈDIA	0	0	0
Braille	0	0	0
Làmina / foto	0	0	0
Mapa	0	0	1
Partitura	0	0	0
Altres	0	0	1
TOTAL ALTRES FORMATS	2.407	1.812	1.863
TOTAL sense revistes	17	10	33
Préstec de revistes	2.424	1.822	1.896
TOTAL PRÉSTEC			

2.7. Serveis virtuals

Serveis virtuals	
Visites al lloc web de la xarxa local	0
Visites a pàgines web de la biblioteca	0
Visites als blogs de la biblioteca	25.668
Renovacions en línia	2.765
Préstecs virtuals	1.907

Xarxes socials						
	Seguidors	Publicacions	Likes	Compartits	Comentaris	Abast
Facebook	2.157	148	943	101	27	364.067
Twitter	16.919	687	7.440	1.743	256	20.273.395
Instagram	2.600	108	5.996	0	132	222.960
Youtube	21	38	22	0	0	302
TOTAL	21.697	981	14.401	1.844	415	20.860.724

- L'explosió dels visitants virtuals ha continuat el seu creixement de manera exponencial. Per exemple, els préstecs virtuals **s'han incrementat en un 161%**.
- El blog ***Clica i aprèn***, durant el confinament, ha jugat un paper fonamental com a plataforma on compartir productes, que podien ajudar a superar alguns efectes de l'aïllament social. Aquest ha rebut un important nombre de visites; **25.668**
- L'atura de serveis presencials ha agafat a la biblioteca amb algunes xarxes socials força consolidades, com podeu veure en el requadre superior. Aquestes xarxes es gestionen **amb una estratègia pròpia** seguint els criteris compartits en el *Manual d'estil de les xarxes socials de la BB*.
- En el conjunt de les xarxes socials tenim **21.697 seguidors**.
- Al llarg del 2020 hem publicat en total **981 entrades amb un impacte d'abast de 20.860.724**
- Destaca per damunt de les altres xarxes el **Twitter de la @BiblioBellvitge**, actiu des de fa 9 anys, amb actualitzacions gairebé cada dia. Acabem l'any amb **16.919 seguidors**.
- L'equip ha focalitzat bona part de la seva energia en intentar **seguir connectats amb els usuaris i mantenir un perfil de comunicació alt**. També ens hem comunicat via telèfon amb tots els membres del *Club de lectura*, el *Club de la llana*, les assistents a *Atura't i medita*, alguns membres de *Poetes sota la llana* i amb els col·laboradors habituals de la biblioteca.
- Destaquem amb satisfacció que aquesta comunicació, en moltes ocasions, ha estat bidireccional i els usuaris han aprofitat els canals que ofereixen les xarxes socials per fer consultes a la biblioteca, tant en obert, com en missatges privats.
- La biblioteca ha tingut (i segueix mantenint) una presència activa en els dos grups de WhatsApp, que es van crear al barri a partir del confinament: **Xarxa curs bellvi-gornal** i **CoronaXat Bellvi-Gornal**.
- Una part important del temps del confinament el vam destinar a formar-nos i reciclar-nos professionalment, especialment en eines de comunicació virtuals. Al llarg de l'any hem dedicat 1.022 hores a la formació, el que suposa **114 hores per persona** i un increment del 481% respecte a l'any anterior.
- No podem obviar, però, que una part important dels serveis virtuals s'han dut a terme gràcies als aparells personals de les persones que formem l'equip de la biblioteca, així com les connexions. La biblioteca no disposa ni d'un senzill telèfon intel·ligent.

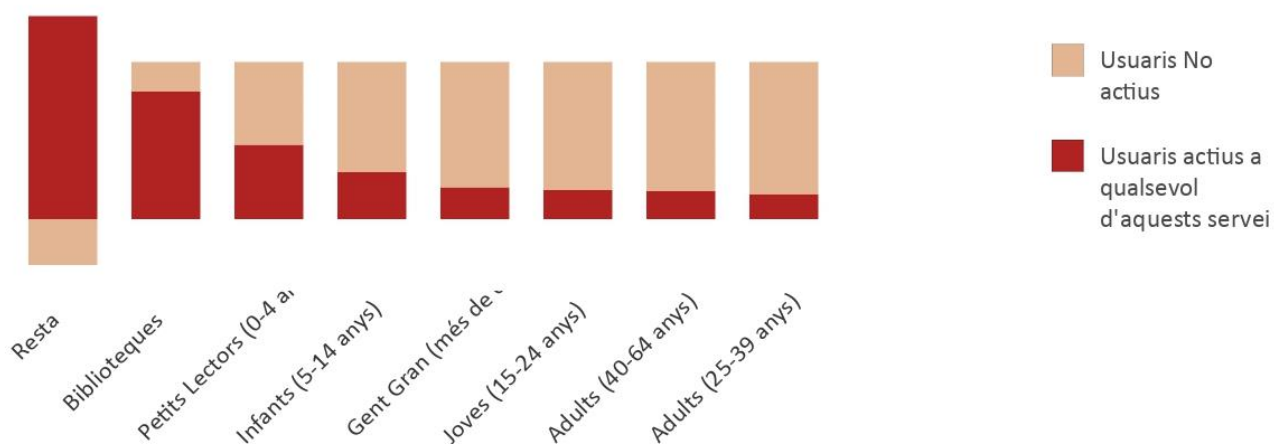
2.8. Els usuaris

- En l'àmbit demogràfic, en proporció als seus habitants, Bellvitge és un dels barris de la ciutat amb més població, més gran de seixanta-cinc anys. Aquestes persones, que representen una part important dels usuaris actius de la biblioteca, juntament amb les persones de 40 a 64 anys, són les que **s'han vist més obligades a confinar-se al llarg del 2020**.
- Tant Bellvitge com El Gornal es troben per sota de la mitjana de la ciutat pel que fa al nivell educatiu de la població (a Gornal el 60% de la població té un nivell d'estudis baix i a Bellvitge, un 44%).
- A Bellvitge hi viuen 31.793 persones. Tot i l'alçada considerable dels blocs de pisos és un dels barris de L'H. amb una **densitat de població més baixa**.
- La dràstica reducció de les visites presencials diàries ha estat un dels aspectes on ha impactat més negativament la pandèmia. A Bellvitge **només hem conservat un 39,5%** del total dels visitants de l'any passat.
- Del total de població que viu al barri de Bellvitge el **44% té el carnet de la BB**.

Dades dels usuaris inscrits

	Usuaris inscrits	Alta nous usuaris	Usuaris actius al préstec	Usuaris actius d'Internet i/o ofimàtica	Usuaris actius de Wi-Fi	Usuaris actius a qualsevol d'aquests serveis
Petits Lectors (0-4 anys)	53	5	14	1	0	25
Infants (5-14 anys)	1.473	60	391	89	85	439
Joves (15-24 anys)	2.430	24	233	73	185	454
Adults (25-39 anys)	2.781	65	252	46	59	436
Adults (40-64 anys)	5.060	63	725	119	110	896
Gent Gran (més de 65 anys)	2.041	20	277	26	19	413
Biblioteques	16	1	10	3	1	13
Resta	138	19	36	2	7	178
TOTAL	13.992	257	1.938	359	466	2.854

Usuaris actius a qualsevol d'aquests serveis



2.9. Les activitats

- Les activitats s'han vist **dràsticament reduïdes** pels protocols COVID, tot i això, s'ha mantingut un nombre força elevat d'activitats.
- El gruix de les activitats virtuals s'ha gestionat conjuntament a escala de **la Xarxa Municipal de les Biblioteques L'H.** i per tant, les estadístiques queden recollides per la biblioteca Central Tecla Sala.
- La biblioteca Bellvitge ha apostat per **traslladar molt poques de les activitats "tradicionals" a format virtual.** El pressupost s'han reservat per **fer-les massivament, de manera presencial,** en els diferents períodes en què les autoritats sanitàries ho han autoritzat. Aquestes s'han traslladat totes a **la terrassa de la biblioteca** i algunes a la sala chill-out.
- Tot i l'alta reducció, **s'han conservat un 76% dels assistents** a les activitats respecte a l'any passat. Amb una mitjana de **13 assistents per a cada activitat** amb inscripció prèvia.
- S'han creat **nous models d'activitats** virtuals, com per exemple les *Lectures per telèfon*, un *Trivial sobre el coneixement del barri*, #Eregalounpoema, diversos Kahoots, concursos, etc.
- Per prudència i respecte a la **salut emocional dels treballadors**, durant els períodes autoritzats, **no s'han fet visites escolars.** Per contrapartida s'han intensificat les relacions amb les escoles, creant noves complicitats, col·laboracions i dinàmiques de treball que han arribat per quedar-se.

Activitats que requereixen inscripció

	Nombre	Sessions	Participants infantils	Participants adults	Participants TOTAL	Assistents infantils	Assistents adults	Assistents TOTAL
Clubs de lectura	1	7	0	30	30	0	89	89
Cursos TIC	14	27	11	51	62	11	123	134
Visites organitzades (no escolars)	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres activitats	80	79	475	748	1.223	475	748	1.223
TOTAL D'ACTIVITATS AMB INSCRIPCIÓ	94	113	486	829	1.315	486	960	1.446

Activitats que no requereixen inscripció

	Sessions	Assistents infantils	Assistents adults	Assistents TOTAL
Hores del conte	3	37	25	62
Altres activitats	69	98	666	764
TOTAL D'ACTIVITATS SENSE INSCRIPCIÓ	72	135	691	826

Visites escolars

	Visites	Nombre d'escolars
Visites escolars d'Educació Infantil	3	62
Visites escolars de Primària	9	201
Visites escolars d'ESO	0	0
Visites de Batxillerat i FP	0	0
Visites escolars Altres	0	0
TOTAL VISITES ESCOLARS	12	263

3. ANÀLISI PLA D'ACCIÓ 2020

Els projectes més singulars, que teníem en curs, es van desenvolupar amb un grau d'assoliment alt fins al març. Podríem dir que quan es va produir el confinament la biblioteca estava en un moment pletòric.

En termes generals el grau d'assoliment del *Pla d'Acció 2020* ha estat d'un 20%.

De gener a març destaquem:

- **Activitats conduïdes pels mateixos usuaris:**
 - *El Club de la llana*. Activitat de creació estable. Periodicitat: 2 cops a la setmana.
 - *Atura't i medita*. Espai setmanal de meditació.
 - *El Club del conte*. Espai setmanal fix on infants més grans apadrinen la lectura de d'altres infants més petits.
- **Un conte i quatre potes**. Programa de treball amb gossos ensinistrats i nens amb dificultat lectora.
- **Reserva un bibliotecari@**. Tutories individuals i a mida de l'usuari.
- Programa estable de **cursos *Clica i aprèn*** i bloc de reforç.
- **Laboratori de lectura familiar** de 4-6 anys. Espai familiar, bebeteca de 0-3 anys.
- Participació **Xarxa d'Atenció a la petita infància de 0-6**.
- **Cicles fixos de cinema**: Cinema i educació (per a les escoles); dijous de pel·lícula (cinema per adults); cinema familiar (per a tothom).
- Creació d'un **Biblio scape room** per a les visites escolars adreçades a 6è de primària.
- **Eh! You. Grup de conversa setmanal en anglès** (adreçat a majors de 12 anys).

A partir del dia 13 de març aquest Pla va quedar completament truncat per la pandèmia.

- Quan el *Pla d'Acció 2020* va esdevenir inviable. Vam deixar de seguir-lo com a referent de treball i es va quedar aparcad en un calaix.
- Vam reinventar-nos, tot donant un **cop de timó de 180º per redreçar el rumb. Els nostres objectius van passar a ser:**

- 1.** Centrar-nos en el moment **present**.
- 2.** **Desaprendre** a planificar a mitjà i a llarg termini.
- 3.** **Cuidar-nos** emocionalment com a equip.
- 4.** **Formar-nos** en els protocols i mesures de protecció personal enfront de la COVID.
- 5.** **A condicionar els espais i els serveis** de la biblioteca seguint **els protocols de les autoritats sanitàries**.
- 6.** Centrar-nos a **seguir comunicats amb els usuaris**, amb forta presència a les xarxes socials, creant productes virtuals i formant part activa dels grups de WhatsApp veïnals de cures i ajuda mútua.
- 7.** Dissenyar accions d'acompanyament per **ajudar a superar als veïns** els efectes de la pandèmia.
- 8.** Formar-nos i **reciclar-nos professionalment**, especialment en eines de comunicació virtual.
- 9.** Dissenyar accions per **acostar el fons i els serveis de la biblioteca a les persones i entitats del barri**.
- 10.** Posar els nostres **propis recursos tecnològics de comunicació** personals al servei de la biblioteca.

4. GESTIÓ COVID

- Els principals àmbits i afectacions de la biblioteca respecte a gestió, horaris, serveis, seguretat, salut del personal, activitats, etc. han quedat recollits al llarg d'aquest document. De totes maneres, donada l' excepcionalitat de la situació hem volgut elaborar una *Memòria visual del confinament i teletreball a la @BiblioBellvitge* per deixar una constància especial d'aquest 2020, que mai oblidarem. El podeu trobar annex a aquesta memòria.

FASE 1

Del 22 de juny al 10 de setembre

Biblioteca Bellvitge

HORARI: De dilluns a divendres de 15:30h a 18:30h

QUÈ PODRÀS FER?

AGAFAR DOCUMENTS EN PRÈSTEC
Tria els teus llibres en format físic o digital.
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

DEMANAR INFORMACIÓ BIBLIOGRÀFICA
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

RETORNAR DOCUMENTS PRESTATS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

COM HO PODRÀS FER?

Has de demanar cita prèvia
PER TELÈFON 93 403 61 60
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

PER CORREU: biblio@bellvitge.cat
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

FORMULARI WEB
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

ENS CONTINUARÀS TROBANT A?

LA BIBLIOTECA VIRTUAL
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

E-BIBLIO
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

XARXES SOCIALS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

BLOGS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

FASES 2 I 3 - NOVA NORMALITAT

Del 14 de setembre al 28 de novembre

Biblioteca Bellvitge

HORARI: De dilluns a divendres de 15:30h a 20:30h

QUÈ POTS FER?

AGAFAR DOCUMENTS EN PRÈSTEC
Tria els teus llibres en format físic o digital.
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

DEMANAR INFORMACIÓ BIBLIOGRÀFICA
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

CONSULTA A SALA
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

UTILITZAR ELS ORDINADORS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

RETORNAR DOCUMENTS PRESTATS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

COM HO POTS FER?

DEMANA CITA PRÈVIA...
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

AMB SEURETAT
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

I ENS CONTINUARÀS TROBANT A...

LA BIBLIOTECA VIRTUAL
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

E-BIBLIO amb el préstec de llibres digitals
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

BLOGS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

LES ACTIVITATS VIRTUALS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

LES XARXES SOCIALS
Tria el teu document i el teu préstec.
Tria el teu préstec i el teu document.

LA REPRESA

Del 30 de novembre fins a ...

RETORNA a la @BiblioBellvitge amb...

- Accés lliure a la col·lecció
- Servei d'estudi i consulta a la sala
- Us dels ordinadors d'accés públic
- Wifi
- Serveis digitals i telemàtics
- Prèstec a sala, lots a la teva mida, lots a les escoles, etc

Tots els serveis seran amb un aforament màxim del 50% i amb l'acompliment de totes les mesures de seguretat.

QUAN POTS VENIR...
Els màxims de persones i horaris de visita.
Les hores de visita i horaris de visita.

CONCLUSIONS

La COVID-19 ens ha fet viure un any ple d'incerteses. L'impacte negatiu de la pandèmia ha afectat de ple a tots els serveis de la biblioteca i a l'equip. Adaptar-nos a aquesta impensable situació, a les noves necessitats que ha originat aquesta crisi, no ha estat fàcil.

La ingent quantitat d'informació, de protocols i de més protocols i la sensació que tot era urgent, ha generat sovint la impossibilitat de desconnexió digital. Els correus i els missatges de WhatsApp de l'entorn laboral, es podien rebre qualsevol dia de la setmana i a qualsevol hora. També la responsabilitat de saber-se treballador d'un servei públic d'atenció presencial a les persones ha ocasionat moments de desbordament.

Cada onada ha portat noves i diferents restriccions a la biblioteca. De romandre tancats hem passat a períodes on els usuaris no tenien lliure accés a la col·lecció; el préstec calia fer-ho amb cita prèvia; el servei d'ordinadors s'ha mantingut molts mesos fora de servei; no hi ha hagut consulta a sala de la premsa diària, ni de les publicacions periòdiques; els aforaments han evolucionat de 30% a 50%, etc. Tot això ha generat nous reptes i la necessitat de variar les estructures organitzatives constantment i també l'oportunitat de dedicar un temps important a la formació, 114 hores per persona.

Prenent com a base de referència les mitjanes diàries podem constatar que els indicadors que més s'han ressentit han estat els de les visites presencials, de les quals només hem pogut conservar un 39,5% respecte a l'any passat i els de l'ús d'Internet i ofimàtica, on només s'ha conservat un 34%. Per altra banda valorem de manera positiva, que s'hagi mantingut un 76% del préstec, en bona part, gràcies als lots que s'han fet arribar directament a les escoles i també a les famílies que ho han sol·licitat.

El confinament va agafar a la biblioteca Bellvitge amb unes xarxes socials força consolidades. S'ha aprofitat aquest bon posicionament digital per intentar **seguir connectats amb els usuaris i mantenir un perfil de comunicació alt**. Destaquem amb satisfacció que sovint hem tingut retroalimentació, els usuaris han utilitzat els canals de les xarxes socials per fer-nos consultes, tant en obert, com en missatges privats.

Una part de la població del barri, però, no estava preparada tecnològicament i per això també ens hem comunicat via telèfon amb tots els membres del *Club de lectura*, el *Club de la llana*, les assistents a *Atura't i medita*, alguns membres de *Poetes sota la lluna* i amb els col·laboradors habituals de la biblioteca. Així com hem acompanyat amb *Lectures per telèfon* a aquelles persones que ens ho han demanat. No podríem entendre la cohesió social sense formar part activa (amb els nostres telèfons particulars) dels dos grups de WhatsApp, que es van crear al barri arran del confinament: *Xarxa cures bellvi-gornal* i *CoronaXat Bellvi-Gornal*.

En definitiva, dos mil vint, l'any per oblidar, que mai oblidarem. Acabem amb el convenciment que per sobre de tot el gran triomf d'aquesta pandèmia és el de la resiliència humana.

Enyorant les abraçades.
Encara hi som a temps.
Amb il·lusió.
Sense oblidar el passat.
Vivint el present.
Mirem al futur.
Amb esperança.
Amb amor.
Amb tu.