



**Biblioteques públiques
de Terrassa**

PLA ESTRATÈGIC 2009 - 2012

bct xarxa, la biblioteca que respon

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

ÍNDEX

ÍNDEX	2
PRESENTACIÓ	3
PLA DE MANDAT 2007-2011	4
NOU MAPA DE LA LECTURA PÚBLICA DE CATALUNYA	6
METODOLOGIA DE TREBALL	7
FASE 1: REVISIÓ DE LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA ANTERIOR (PLA 2003-2007)	7
FASE 2: ANÀLISI DELS PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES DEL SERVEI	7
FASE 3: PROPOSTES DE DEFINICIÓ D'ESTRATÈGIES GENERALS PER PART DE L'EQUIP REDACTOR DEL PLA	8
FASE 4: ELABORACIÓ DEL DOCUMENT PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012 DE LA BCT XARXA	8
L'EQUIP DE TREBALL	10
SÍNTESI DE L'ANÀLISI PRÈVIA	13
ASPECTES MÉS FORTS DE LA VALORACIÓ	13
ASPECTES MÉS FEBLES DE LA VALORACIÓ	14
PLA ESTRATÈGIC 2009-2012 DE LA BCT XARXA	15
ANÀLISI ESTRATÈGICA	16
OBJECTIUS ESTRATÈGICS 2009-2012	19
XARXA	19
COMPROMÍS	19

PRESENTACIÓ

L'anterior pla d'actuació de la bct xarxa (2003/2007 i prorrogat el 2008) va néixer per la necessitat d'establir les bases d'un treball coordinat. S'estava duent a terme el *Pla de Biblioteques*, aprovat l'any 1998, i feia poc que s'havia inaugurat la bd2 (2001) i al llarg d'aquest període s'havien d'inaugurar les biblioteques del districte VI (2006) i IV (2007).

L'estructura i els àmbits de treball plantejats en aquell pla eren correctes, però els objectius marcats estaven definits de manera abstracta i no es podien mesurar. Els objectius no tenien indicadors associats. De fet, interessava marcar pautes i grans línies de treball que permetessin un treball coordinat.

Malgrat no tenir experiència en planificació, el procés de treball va ser molt positiu perquè va ajudar a tot l'equip de la bct xarxa a sentir-se particip d'un mateix projecte a nivell de ciutat i a posar les bases per poder desenvolupar una veritable xarxa urbana de biblioteques i a definir una filosofia de servei al ciutadà.

El nou *Pla d'actuació 2009-2012*, pretén respondre a les necessitats dels ciutadans, adequar-se a les estratègies establertes al *Pla de Mandat 2007-2011* i ajudar a millorar els serveis que des de les biblioteques s'ofereixen als terrassencs i terrassenques. Un cop assolida una certa filosofia de com ha de ser el Servei de biblioteca pública amb el pla anterior, l'actual intenta ser molt més concret en la formulació dels seus objectius, de manera que ajudi els diferents serveis de la bct xarxa a treballar de manera racional, eficaç i amb eficiència demostrable.

Aquest Pla té com a finalitat constituir la matriu dels diferents plans de gestió anuals.

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

PLA DE MANDAT 2007-2011

L'any 2007 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar el *Pla de Mandat 2007-2011*. El *Pla d'actuació 2009-2012* de la bct xarxa també vol donar resposta a aquest pla en la mesura de les funcions que són atribuïdes a les biblioteques públiques.

Concretament els objectius que es proposen es relacionen directament amb els següents objectius:

De L'Eix estratègic 1: Capital social. Mateixos drets i deures i benestar per a tothom

- Objectiu prioritari E: El **Pacte Cívic per la Cultura** (un pacte que dissenyi els grans objectius estratègics culturals de Terrassa)
- Objectiu prioritari F: La col·laboració municipal amb **l'associacionisme cultural** per tal d'assolir conjuntament l'excel·lència cultural.
- Objectiu prioritari G: La cultura de **proximitat** (l'apropament del conjunt d'activitats i accions culturals a tots els barris i districtes de la ciutat, amb una atenció especial a les **persones nouvingudes**).
- Objectiu prioritari H: La potenciació de les arts escèniques, **la lectura i la literatura**, l'art terrassenc, el patrimoni, el cinema i les arts audiovisuals.

De l'Eix estratègic 3: Noves oportunitats, nous estils de vida i necessitats de la ciutadania

- Objectiu prioritari A: **L'educació** com a peça bàsica per al desenvolupament econòmic, la cohesió social i la transmissió d'uns valors comuns i alhora instrument de transformació social.
- Objectiu prioritari B: L'atenció de les necessitats formatives de la infància i la joventut sense discriminació, amb voluntat de compensar les desigualtats i facilitar el màxim **desenvolupament de les capacitats** i projectes personals, tot preparant per a l'activitat professional, per a viure autònomament els drets i els deures d'una ciutadania democràtica participant críticament en la societat amb voluntat de transformar-la.
- Objectiu prioritari D: L'atorgament de valor polític a la quotidianitat per a avançar cap a l'aplicació de **polítiques de temps** per tal de fomentar la cohesió social, la paritat i la igualtat d'oportunitats.
- Objectiu prioritari E: La millora de la qualitat de les decisions polítiques, així com de la qualitat democràtica quotidiana, a través de la participació ciutadana, tot **apropant les persones a les institucions** públiques per tal de millorar la confiança i la credibilitat del

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

sistema representatiu.

De l'Eix estratègic 4: Innovadora i competitiva

- Objectiu prioritari D: La millora del **potencial del coneixement** i la innovació dirigida al creixement, per a disfrutar d'una societat més activa, amb uns serveis municipals de màxima qualitat i amb un major grau d'inclusió social.

De l'Eix estratègic 5: Participativa, solidària i amb identitat catalana

- Objectiu prioritari D: La potenciació d'una **identitat terrassenca** i catalana que permeti a la ciutat integrar la seva diversitat i projectar-se a l'exterior de manera genuïna

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

NOU MAPA DE LA LECTURA PÚBLICA DE CATALUNYA

També ens trobem en un moment que cal aprofitar a nivell conjuntural pel fet que l'any 2008 es van aprovar a nivell de Catalunya el nou *Mapa de la lectura Pública*,¹ que incorpora per primera vegada estàndards de ciutat.

I la Diputació de Barcelona entoma aquest nou panorama per apostar, en el seu *Pla estratègic 2008-2011*, per potenciar les xarxes urbanes. És significativa la publicació del document *La biblioteca pública municipal: directrius per a les xarxes urbanes*, presentat el gener de 2009.

La biblioteca pública a Terrassa continua amb la seva transformació aprovada l'any 1998. Enguany s'ha de començar a construir la nova Biblioteca districte 3, amb la posada en marxa de la qual, s'acabarà el procés d'implementació del Pla de biblioteques.

Al llarg d'aquests anys de creixement, també ha crescut la població, de manera que actualment Terrassa no te servei bibliotecari proper per a tots els ciutadans.

Així doncs, i davant del nou panorama, és de vital importància no deixar passar aquesta oportunitat per fer noves propostes per tal d'avançar en la cohesió del servei de biblioteca pública de Terrassa i alhora també en la qualitat del servei i el seu apropament a tota la ciutadania.

¹ Mapa de la lectura Pública: <http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/Tematic/Documents/Arxiu/mapa.pdf>

METODOLOGIA DE TREBALL

El procés d'elaboració del *Pla d'actuació 2009-2012 de Biblioteca Pública de Terrassa* s'ha estructurat en 4 fases:

1. Revisió de la planificació estratègica anterior (Pla 2003-2007)
2. Anàlisi dels punts forts i punts febles del servei.
3. Propostes de definició d'estratègies generals per part de l'equip redactor del pla
4. Elaboració del Pla Estratègic.

Fase 1: Revisió de la planificació estratègica anterior (Pla 2003-2007)

L'any 2007 significava el tancament del Pla d'actuació 2003/2007 elaborat l'any 2002.

La complexitat de treballar amb la situació de la constant obertura de les biblioteques, fa molt difícil l'establiment de reunions entre diferents persones de l'equip de la bct xarxa i la seva coordinació. Per aquest motiu a primers de l'any 2008 es va crear un grup de treball format per diferents persones de tot l'equip de la bct xarxa amb la responsabilitat de liderar i treballar el nou pla d'actuació.

En aquesta primera fase es va fer una valoració del pla anterior i es van arribar a les següents conclusions:

- Els objectius estaven definits amb un alt grau de conceptes abstractes que impedié associar-hi indicadors objectivables.
- El pla tenia definides unes línies estratègiques que es van desenvolupar de manera molt desigual justament per aquesta manca d'indicadors.
- Malgrat els dos punts anteriors, les definicions establertes varen ajudar a iniciar el camí de treball en xarxa que actualment es pretén consolidar i ampliar.

Aquesta experiència serveix de base per al desenvolupament del nou pla.

Fase 2: Anàlisi dels punts forts i punts febles del servei

En aquesta fase es va dur a terme una anàlisi de punts forts, punts febles, fortaleces i oportunitats (DAFO) a través de tot el personal de la bct xarxa.

Per obtenir aquesta informació, es varen programar reunions de treball aprofitant les plataformes ja existents (reunions de coordinació de les diferents biblioteques, reunions dels diferents grups de treball, i de les diferents seccions i/o serveis)

Aquestes reunions es varen estructurar al voltant del següent guió de treball:

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

- Principals oportunitats i amenaces de l'entorn respecte al propi àmbit de treball.
- Principals forteses i febleses de l'àmbit de treball per aprofitar les oportunitats o fer front a les amenaces detectades.

Fase 3: Propostes de definició d'estratègies generals per part de l'equip redactor del pla

L'objectiu era definir amb l'equip de treball, els objectius estratègics del Servei de Biblioteca Pública de Terrassa per al període 2009-2012. Això ha suposat:

- Revisar i redefinir la raó de ser de la bct xarxa (missió)
- Determinar els valors que han de caracteritzar la manera de fer de la bct xarxa
- Realitzar l'anàlisi i diagnòstic estratègic en funció de les definicions establertes
- Establir els Objectius Estratègics per al període 2009-2012 de la bct xarxa el Servei de Biblioteca Pública de Terrassa

La metodologia va consistir en nou reunions de treball de l'equip al llarg de tot el 2008 i fins a finals de febrer de 2009.

A partir del mes de setembre s'ha comptat amb la col·laboració d'OPS nEO², que ha anat assessorant l'equip de treball en la formulació dels objectius i la metodologia a seguir.

En aquestes reunions es va utilitzar com a material de referència la informació obtinguda en les fases 1 i 2.

En aquesta fase també, i per tal de propiciar la participació de tot el personal de la bct xarxa, així com de les persones responsables del Servei de Cultura, es va crear un blog a internet a través del qual tothom ha pogut anar fent comentaris sobre les propostes: <<http://plabctxarxa2009-2012.blogspot.com/>>

Fase 4: Elaboració del document Pla d'Actuació 2009-2012 de la bct xarxa

Amb els resultats obtinguts en les diferents fases del projecte, l'equip de treball ha elaborat el document *Pla d'Actuació 2009-2012* de la bct xarxa. Aquest document té els següents apartats:

- Presentació
- Pla de Mandat 2007-2011
- Nou Mapa de la lectura pública de Catalunya
- Metodologia de treball

² Agraïm les aportacions de Manel Muntada, els seus consells i les seves lliçons magistrals, en les interminables reunions de treball que hem desenvolupat al llarg del procés.

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

- L'equip de treball
- Síntesi de l'anàlisi previ a la formulació del Pla
- Missió i valors de la bct xarxa per al període 2009-2012.
- Anàlisi Estratègica de la bct xarxa.
- Objectius 2009-2012.
- Pressupostos previstos

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

L'EQUIP DE TREBALL

L'elaboració d'aquest *Pla d'Actuació 2009-2012* de la bct xarxa ha estat possible gràcies al treball de l'equip format a principis de 2008, els membres del qual són:

Nom	Lloc de treball	Biblioteca
Montserrat Busquet Duran	Directora de la bct i bct xarxa	
Montse Casado Arjona	Ajudant de serveis	Bct
Maria Gental Morral	Directora biblioteca de districte	Bd2
Inma Garcia	Bibliotecària	Bd4
Montse Regada Alvarez	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd6
Marc Vilallonga Grau	Ajudant de serveis	Itinerant

Assessorament:

Manel Muntada Collell	Llicenciat en Psicologia	OPS nEO
-----------------------	--------------------------	---------

L'equip de treball agraeix les aportacions de tot l'equip de la bct xarxa, en les anàlisis realitzades i en els valuosos comentaris que han ajudat a les reflexions desenvolupades al llarg del procés de redacció del pla.

Nom	Lloc de treball	Biblioteca
Agnès Peiró	Bibliotecària	Bct
Aurora Palenzuela	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Carme Ajo	Bibliotecària	Bct
Filo Solé	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Francesc Costa	Ajudant de serveis	Bct
Glòria Soler	Ajudant de serveis	Bct
Imma Guàrdia	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

Jaume Casanovas	Tècnic auxiliar de biblioteca	Bct
Maria Badia	Bibliotecària	Bct
Marta de Juan	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Marta Martí	Bibliotecària	Bct
Medí Verdaguer	Responsable d'instal·lació	Bct
Pilar Costas	Ajudant de serveis	Bct
Rosa Isern	Bibliotecària	Bct
Rosa Pérez	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Rosa Ubasart	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Roser Buscarons	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Sara Codina Laso	Bibliotecària	Bct
Simonetta Borghini	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bct
Elena López	Bibliotecària en pràctiques	Bd2
Jaume Agudo	Ajudant de serveis	Bd2
M. Dolors Ponset	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd2
Montse Llovera	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd2
Cari Martín	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd4
Elisabet Torrell	Ajudant de serveis	Bd4
Guida Llamas	Ajudant de serveis	Bd4
Laia Hernández	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd4
Laura Mayor	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd4
Montse de la Torre	Directora biblioteca de districte	Bd4
Fanny Gibert	Directora biblioteca de districte	Bd5
Marina Conejero	Ajudant de serveis	Bd5
Rosa M. Bros	Tècnica auxiliar de biblioteca	Bd5
Ana Ruiz	Ajudant de serveis	Bd6
Antoni Espadas	Director biblioteca de districte	Bd6
Dani Arredondo	Tècnic auxiliar de biblioteca	Bd6

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

Dolors Maldonado	Bibliotecària en pràctiques	Bd6
Noèlia Garcia	Bibliotecària	Bd6
Jorge Úbeda	Ajudant de serveis itinerant	Itinerant
Maribel Martín	Bibliotecària	Itinerant
Rosa Molina	Ajudant de serveis	Itinerant
Núria Mancho	Tècnica auxiliar de biblioteca	Pere Roca
Jose Martínez	Tècnic auxiliar de biblioteca	Salvador Utset

SÍNTESI DE L'ANÀLISI PRÈVIA

En les diferents reunions desenvolupades amb tot el personal de la xarxa (fase 2 de la metodologia) s'han extret les següents aportacions:

Aspectes més forts de la valoració

Facilitat d'associar-nos a altres xarxes i treballar cooperativament entre les biblioteques.

Possibilitats de col·laboració amb múltiples institucions

Experiència en el desenvolupament de la xarxa urbana

Implicació municipal en la creació i gestió de les biblioteques

El suport del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

Nous estàndards sobre xarxes urbanes i voluntat de la Gerència de biblioteques de la Diputació de Barcelona per tirar-los endavant

Públic potencial molt gran, amb noves necessitats. Augment de la immigració: oportunitat de canvi i de millora de serveis

Servei força utilitzat i satisfacció general dels usuaris

Possibilitat tecnològica per a potenciar la comunicació interna: correu, blogs, intranet

Cultura de servei de qualitat Cultura del canvi constant

La ubicació de les biblioteques

Identitat corporativa

Treball transversal amb altres agents del territori

Personal molt professional, motivat i amb experiència

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

Aspectes més febles de la valoració

Creixement demogràfic, sobretot de persones d'altres races i cultures Canvis en el comportament dels usuaris

Comunicació externa deficient. Falta difusió exterior i marketing

Implantació d'altres serveis que ens poden fer la competència. Augment de serveis per part de les empreses via internet (compra de música, cinema, lectures...)

Joves no lectors Disminució dels hàbits lectors i creixement sistemes electrònics

Poca cultura bibliotecària per part dels ciutadans

Dificultats en l'ús d'aparells electrònics per part de les persones adultes i gent gran

Desconeixement en l'ús de les NTI per part de gent gran, persones adultes i infants

Problemes generals d'aspectes laborals (Indefinició d'alguns llocs de treball, Sobrecàrrega de feina, Contractes precaris, Manca de planificació de la formació, manca de temps de feina interna, etc.)

Dificultat de coordinar les dues administracions implicades

Lentitud en el compliment del Pla biblioteques

Catàleg de la Diputació de Barcelona no és gaire usable i molts usuaris encara no el saben fer servir

PLA ESTRATÈGIC 2009-2012 DE LA BCT XARXA

MISSIÓ

LA BIBLIOTECA PÚBLICA ÉS UN SERVEI ESSENCIAL PER AL **DESENVOLUPAMENT I CREIXEMENT** DE LES PERSONES I DELS COL·LECTIUS, JA QUE GARANTEIX LA **IGUALTAT D'OPORTUNITATS** A TOTHOM. PER AQUEST MOTIU, LA MISSIÓ DE LA BCT XARXA, EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA DE TERRASSA, ÉS **FACILITAR L'ACCÉS LLIURE AL CONEIXEMENT, AL PENSAMENT, A LA CULTURA I A LA INFORMACIÓ.**

VISIÓ

La bct xarxa ha establert com a visió que orienti l'estratègia d'aquest període:

BCT XARXA, LA BIBLIOTECA QUE RESPON

- PERQUÈ ÉS UN **ÚNIC SERVEI** DE BIBLIOTECA PÚBLICA A LA CIUTAT
- PERQUÈ POTENCIA LA **PARTICIPACIÓ**
- PERQUÈ ELS SEUS ESPAIS I SERVEIS ENS **EMOCIONEN**
- PERQUÈ TÉ UNA FERMA **VOLUNTAT D'ADAPTACIÓ**
- PERQUÈ ÉS **PROPERA** AL CIUTADÀ

VALORS

Les actuacions de la bct xarxa es caracteritzaran per ser dutes a terme mitjançant els següents valors:

VALOR	DEFINICIÓ
EL TREBALL EN EQUIP I EL SENTIMENT DE PERTINENÇA A UN MATEIX PROJECTE	Treballarà de manera col·legiada per tal d'oferir el mateix nivell de qualitat de servei, independentment del districte on és ubicada cada biblioteca
LA SENSIBILITAT PER LA MILLORA DE L'ENTORN SOCIAL	Vetllarà per atendre les persones més desfavorides de la societat i per millorar la qualitat de vida dels ciutadans
LA VOLUNTAT D'OFERIR UN SERVEI ORIENTAT AL CIUTADÀ	Aportarà valor afegit als serveis oferts, satisfent les necessitats d'informació i aprenentatge dels terrassencs
LA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ A LES NOVES NECESSITATS	Serà proactiva en la proposta de nous serveis

ANÀLISI ESTRATÈGICA

De l'anàlisi realitzada, i un cop establerts els conceptes generals del pla (missió, valors, visió), es desprenen, com a rellevats, les següents variables:

OPORTUNITATS	Aspectes de l'entorn que afavoreixen el desplegament de la missió
---------------------	---

El compromís municipal en la creació i gestió dels serveis bibliotecaris és valorat molt positivament. Aquest compromís ha ajudat al llarg dels anys a integrar el servei de biblioteca pública com un servei municipal més, malgrat la història de la biblioteca pública catalana dels anys més recents.

També aquest compromís ha fet que Terrassa sigui pionera a Catalunya en la gestió d'una xarxa urbana de biblioteques i per tant posada en moltes ocasions com a exemple de gestió municipal, en els àmbits professionals bibliotecaris.

Per altra banda la Gerència de Serveis de Biblioteques, vol impulsar durant els propers 4 anys els programes de treball amb les xarxes urbanes. Aquest fet juntament amb l'aprovació dels nous estàndards contemplats en el Mapa de la Lectura Pública, són una oportunitat única per a la bct xarxa per "endreçar" el seu organigrama i proposar una nova organització de la xarxa.

Els avenços de les noves tecnologies de la informació poden ser també una oportunitat per al desenvolupament de nous serveis mitjançant el web 2.0 i altres possibles millores tecnològiques.

La darrera incorporació a la ciutadania de persones provinents d'altres països i cultures pot ajudar en la definició i disseny de nous serveis i millora dels que actualment es presten.

Finalment, la participació de la xarxa en el programa d'avaluació i millora de serveis, a través dels Cercles de comparació intermunicipals promogut i liderat per la Diputació de Barcelona, així com els darrers estudis de satisfacció d'usuaris, proporcionaran eines d'avaluació que esdevindran útils per a la millora general del funcionament de la xarxa.

FORTALESES	Aspectes de l'organització que afavoreixen el desplegament de la missió
-------------------	---

L'equip de la bct xarxa, està format per persones amb un alt grau d'experiència. En els darrers anys s'han iniciat noves propostes en les maneres de treballar, mitjançant la creació de grups de treball que permeten i faciliten la coordinació entre les diferents biblioteques.

La facilitat en treballar de manera transversal amb els altres serveis municipals ja sigui en el plantejament de nous serveis ja sigui col·laborant amb propostes i activitats diverses enforteix el funcionament general dels serveis i millora la valoració dels usuaris i dels altres serveis.

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

Aquest treball transversal s'estén també a la resta d'agents del territori i a la societat civil que veu en les biblioteques uns espais generadors de sinèrgies que els ajuden en els seus propòsits.

També el control directe del pressupost municipal incidirà directament en la planificació dels recursos propiciant la responsabilitat directa dels serveis.

Finalment, una fortalesa és el fet de disposar d'una identitat corporativa ben resolta de manera que els ciutadans poden identificar els serveis de biblioteca pública de la ciutat a través dels productes de marketing, i dels mateixos equipaments bibliotecaris que s'han construït i equipat tenint en compte la seva pròpia visualització

AMENACES

Aspectes de l'entorn que dificulten el desplegament de la missió

Malgrat la crisi econòmica actual, el consistori està disposat a acabar al llarg d'aquesta legislatura el Pla de Biblioteques de Terrassa. Però l'augment demogràfic dels darrers 10 anys, obligarà a un replanteig del pla de 1998, per tal que el servei bibliotecari arribi a tots els barris i districtes de la ciutat.

La societat evoluciona de manera molt ràpida. Des de l'administració pública es fa difícil avançar-se a aquesta evolució i adaptar-se a les noves necessitats. Dia a dia s'observen canvis en els comportaments i en les preferències dels usuaris de les biblioteques.

Les noves tecnologies i l'augment de nous serveis que aquestes propicien, poden esdevenir una seria competència als serveis bibliotecaris si aquests no es van adequant a les noves necessitats. Per una altra banda, hi ha una part molt important de la població que no està formada en les habilitats i usos de les noves tecnologies, amb la qual cosa les biblioteques han de mantenir una ambivalència de serveis, que grava el pressupost de manera important.

També cal remarcar l'existència de col·lectius socials que s'incorporen en l'ús de les biblioteques sense conèixer-ne el funcionament bàsic. Aquest fet produeix molts conflictes en el dia a dia i la necessitat d'incorporar elements dissuasoris pel seu comportament antisocial.

Finalment, pel fet de formar part de l'administració pública, les biblioteques estan immerses dins del marasme dels procediments administratius que en massa ocasions esdevenen lents i no ajuden gens a la gestió dels recursos de manera ràpida, eficient i eficaç.

No podem perdre de vista la crisi econòmica en la qual estem immersos que pot produir retallades del pressupost actual i per tant la incapacitat de tirar endavant nous projectes.

DEBILITATS

Aspectes de l'organització que dificulten el desplegament de la missió

En els darrers 3 anys la bct xarxa ha incorporat 15 treballadors a l'equip i 2 noves biblioteques

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

de districte. Paral·lelament ha anat perdent suport tant de personal com tècnic, des dels serveis centrals de cultura de l'Ajuntament. Aquest fet ha suposat un augment de les càrregues de treball sobretot en els aspectes més administratius i per tant una disminució de l'atenció a la qualitat dels serveis.

Al llarg de l'exercici d'anàlisi s'ha posat de manifest el descontent general que hi ha entre els treballadors de les biblioteques, per motius diversos però que fan referència a temes de contractació, consolidació i valoració de les places, elevades càrregues de treball i pressions per l'atenció al públic, motivació, etc.

També un dels problemes que provoquen més sentiment de frustració és la manca d'informació i comunicació entre les pròpies biblioteques, entre els treballadors de la bct i la resta, i entre els de la bct per manca d'hores de treball intern comú.

Finalment, i sobretot des de les biblioteques de districte, es té la sensació que el sentiment de pertinença a una xarxa no està massa consolidat i que cal treballar de valent aquest aspecte entre els treballadors.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS 2009-2012

La voluntat de futur de la bct xarxa, té dues finalitats que emmarcaran la nostra actuació:

XARXA

DESENVOLUPAR UN MODEL DE **XARXA** URBANA QUE INCIDEIXI EN LA MILLORA DELS SERVEIS A CADASCUN DELS DISTRICTES DE LA CIUTAT I POSICIONI TERRASSA COM A CIUTAT CAPDANTERA A CATALUNYA PEL QUE FA A LA GESTIÓ I SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA **MUNICIPAL**. EL NOSTRE MODEL HA D'ESTAR BASAT EN LA OPTIMITZACIÓ DE RECURSOS, LES CARACTERÍSTIQUES DE CADA TERRITORI I LA PROXIMITAT I ACCESSIBILITAT DELS CIUTADANS.

COMPROMÍS

COL-LABORAR AMB ALTRES AGENTS DEL **TERRITORI** I IMPLICAR-LOS EN LES ACTIVITATS DE LA BCT XARXA, DE MANERA QUE S'AFAVOREIXI LA PARTICIPACIÓ I EL SERVEI DE BIBLIOTECA PÚBLICA ES CONVERTEIXI EN UN REFERENT IMPRESCINDIBLE PER AL CREIXEMENT INDIVIDUAL I COL·LECTIU I AJUDI A ACONSEGUIR **CIUTADANS ACTIUS** EN ELS AFERS DE LA CIUTAT.

La nostra actuació es desenvoluparà en 5 àmbits de treball, emmarcats en els 2 eixos anteriors:

1. el model de xarxa
2. la informació comunitària
3. l'aprenentatge al llarg de la vida
4. la col·lecció
5. l'alfabetització informacional

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

1. MODEL DE XARXA

Des de l'any 1998 la ciutat treballa per aconseguir un servei de biblioteca pública **cohesionat**, a través del qual el ciutadà trobi resposta a tot allò que necessita, independentment del districte on viu. Durant els propers 4 anys, la bct xarxa s'ha de consolidar com a model de qualitat que **s'avança** a les necessitats produïdes pels canvis socials i tecnològics.

1. Establir un nou pla de biblioteques a Terrassa d'acord amb les noves directrius aprovades per la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona
2. Desenvolupar un pla de comunicació que apropi els serveis a la ciutadania.
3. Augmentar un 10% la franja horària d'obertura de les biblioteques per tal d'adequar-los als nous usos i a les noves demandes.
4. Implantar un sistema de millora contínua basat en la qualitat de servei al ciutadà, tot establint mecanismes de desenvolupament dels equips i de les persones que permeti ajustar els serveis de les biblioteques a les noves necessitats que es produeixen en el nostre entorn canviant
5. Participar de manera activa en les propostes del Pla de Mandat que fan referència a temes relacionats amb la cultura, la lectura i l'aprenentatge (Pacte Cívic per a la Cultura", Pla local d'educació permanent, Pla de foment de la lectura, arxiu d'imatges, patrimoni fotogràfic, etc.)
6. Establir un sistema per potenciar la participació dels usuaris en la definició de nous serveis de la biblioteca

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

2. INFORMACIÓ COMUNITÀRIA

Des de l'any 1998 la bct xarxa ha treballat per aconseguir un **servei d'informació** que vagi més enllà de la recerca bibliogràfica. Actualment cal ampliar i consolidar aquest servei per tal que els terrassencs vegin en les biblioteques un recurs que els ajudi en la seva presa de decisions per resoldre temes de la vida quotidiana, relacionats amb la feina, l'escola, i la vida social, cívica i personal.

7. Incrementar la població amb carnet de biblioteques fins a un 50%
8. Incrementar un 50% els punts d'accés informàtic
9. Incrementar en un 3% el percentatge de consultes sobre temes relacionats amb la vida quotidiana i amb la informació local, ja sigui presencialment, per telèfon o virtualment.
10. Reduir en un 10% el temps d'espera per accedir a la informació

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

3. APRENENTATGE AL LLARG DE LA VIDA

En l'anterior Pla d'actuació, la bct xarxa es proposava esdevenir "un agent bàsic en el desenvolupament personal i cultural de l'individu". Per als propers 4 anys les biblioteques públiques de Terrassa volen anar més enllà i esdevenir centres on els ciutadans de totes les edats i condició, puguin **ampliar** els seus **coneixements i habilitats** i s'afavoreixi **l'intercanvi d'opinions i idees**.

11. Incrementar en un 5% anuals les activitats dirigides a grups d'adults per tal de promoure la biblioteca com un fòrum per a desenvolupar i compartir noves habilitats i coneixements
12. Incrementar un 30% les activitats de Foment de la Lectura 0 a 3 anys
13. Incrementar en un 10% les activitats relacionades amb l'habilitat lectora, el coneixement i l'ús dels recursos d'informació i l'ús de la biblioteca dels infants en edat escolar (de 6 a 12 anys)
14. Implementar al lloc web www.terrassa.cat/biblioteques, un espai que sigui útil per a l'autoaprenentatge de les matèries més demandades pels usuaris (idiomes, cerca de feina, elaboració de currículum, navegació per internet, ús de programes d'ofimàtica, cerca al catàleg, etc.).
15. Treballar activament amb Joventut i els centres d'ensenyament per fomentar la lectura entre els mes joves, donant a conèixer les activitats que es fan a les biblioteques i buscant noves propostes d'acostament a aquests col·lectius. Aconseguir un augment d'un 3% de participants en els clubs de lectura infantils i juvenils.

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

4. COL·LECCIÓ D'INTERÈS I D'ACTUALITAT

Partim de fons envellits amb documents que provenen de les antigues biblioteques. La nostra missió és garantir l'accés a la informació i a la lectura. Per donar-hi resposta la bct xarxa es proposa construir una col·lecció de recursos informatius en diversos formats i idiomes que cobreixi **l'àmplia gamma d'interessos i necessitats d'informació i lleure** dels ciutadans dels diferents districtes.

16. Incrementar el nombre de documents fins a disposar d'1,5 documents per habitant l'any 2012.
17. Revisar l'actual política de col·lecció i actualitzar-la
18. Implementar un sistema d'adquisicions que permeti l'estalvi de recursos, l'agilitat en els processos de compra, i la cooperació entre les biblioteques
19. Incrementar el contingut local a internet (DaBi'T, Hemeroteca digital, etc.) en un 10%.

PLA D'ACTUACIÓ 2009-2012

5. ALFABETITZACIÓ INFORMACIONAL

Els canvis tecnològics actuals estan condicionant la manera d'accedir a la informació. La bct xarxa es compromet a desenvolupar **eines i programes** perquè els ciutadans adquireixin **habilitats per trobar i avaluar la informació** necessària per prendre decisions i comunicar-se amb èxit en un entorn virtual.

20. Desplegar un pla per fomentar l'ús de les TIC per a la recerca de la informació a partir del catàleg i els recursos electrònics adreçat principalment a persones majors de 25 anys i a estudiants de secundària, per aplicar-lo a partir de 2010, un cop s'hagi implementat el nou programari Millenium.
21. Elaborar un pla de formació sobre l'ús d'Internet adreçat a infants i pares.
22. Oferir 6 programes de formació en l'ús del web 2.0 adreçat principalment a joves entre 12 i 18 anys.
23. Incrementar un 15% les consultes al web de la bct xarxa
24. Explorar les noves oportunitats del web 2.0 per tal d'aconseguir una relació més fluïda amb els nostres usuaris, a través d'Internet.