



PLA ESTRATÈGIC 2011-2013

BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA

**Acompanyem el progrés de les persones i de la societat
a través de la lectura i del coneixement**

El Pla estratègic *'Acompanyem el progrés de les persones i la societat a través de la lectura i del coneixement'* ha estat elaborat per l'equip de bibliotecaris de la BPT entre els mesos de març i juliol de 2011

Redactors:

Cristina Barbé
Montserrat Bartolí
Alicia Bosch
Carles Calduch
Carme Gaseni
Dolors Gironès
Núria Gondolbeu
Anabel Lambea
Esteve Masalles
Imma Pujol
Dolors Saumell

SUMARI

- A. Introducció
- B. Acompanyem el progrés de les persones i de la societat a través de la lectura i del coneixement
- C. Procés d'elaboració, metodologia i calendari
- D. Diagnosi (DAFO)
- E. Missió, visió i valors
- F. Eixos estratègics (quadre-resum i eixos desenvolupats)
 - 1. La lectura
Promoure el gust per la lectura i millorar la competència lectora dels ciutadans
 - 2. L'aprenentatge i la formació
Impulsar i donar suport a l'aprenentatge al llarg de la vida
 - 3. La col·lecció
 - 3.1 Millorar l'accessibilitat i visibilitat de la col·lecció**
 - 3.2 Posar en valor les col·leccions patrimonials i locals**
 - 4. La història i memòria tarragonines
Millorar la informació, l'accessibilitat i la visibilitat de la Secció local
 - 5. La cooperació
 - 5.1 Consolidar i ampliar la col·laboració amb les biblioteques, els arxius i els museus per difondre la lectura, la memòria, el patrimoni i la història de Tarragona**
 - 5.2 Ampliar i aprofundir els vincles amb les associacions i la societat civil**
 - 6. La comunicació (interna i externa)
 - 6.1 Optimitzar la comunicació interna i els processos de treball**
 - 6.2 Millorar el web de la biblioteca quant a l'actualització i als continguts informatius.**
 - 6.3 Perfeccionar la difusió de les activitats, col·leccions i serveis a través del web i dels canals 2.0**

PRESENTACIÓ

La Biblioteca Pública de Tarragona és una biblioteca de titularitat estatal gestionada pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, i que forma part del Sistema de Lectura Pública de Catalunya, prestant els serveis propis de biblioteca i contribuint a la implementació de projectes i programes comuns.

Per altra part, la Biblioteca Pública de Tarragona (BPT) treballa en planificació estratègica des de l'any 1999, moment en que també s'inicià en l'aplicació de la gestió de qualitat als serveis bibliotecaris i en la construcció d'una cultura organitzativa a través d'un sistema de comunicació estable (Intranet). Una trajectòria que ara, més de deu anys després, ens esperona per seguir treballant, i iniciar el III Pla de gestió estratègica.

Entenem la planificació estratègica com una eina al servei de l'organització, un marc de referència obligat, que ha de proporcionar unes línies generals en les quals cada element de la Biblioteca, servei, secció o projecte, ha de definir de forma clara el com ha de contribuir a assolir els objectius generals. Per tant, les accions que s'emprenguin sempre han de ser coordinades entre els diversos àmbits de servei que integren la Biblioteca, fet que, per altra part, ens ha de garantir la coherència al llarg del temps.

Ésser rigorosos en la planificació i en l'execució de les actuacions és especialment important en una conjuntura econòmica de recessió on cal garantir elevats graus d'eficiència i eficàcia, determinant responsabilitats, i al costat de sistemes per mesurar la consecució dels objectius.

Per les persones que treballem a la Biblioteca el Pla estratègic representa un procés d'aprenentatge organitzatiu que facilita la reflexió sobre qui som, el què fem i cap on volem anar. D'aquesta manera tothom disposa d'un instrument que permet, a partir de la nostra història, de l'anàlisi de la situació actual, dels objectius comunament decidits i del futur compartit, treballar en la construcció d'una biblioteca cada vegada millor.



**Acompanyem el progrés de les persones
i de la societat a través de la lectura i del
coneixement**

A. INTRODUCCIÓ

La Biblioteca Pública afronta el tercer pla estratègic amb la voluntat de donar continuïtat i avançar el servei de biblioteca pública. En els anys vinents les biblioteques públiques, en un context global de crisi econòmica, hauran de gestionar els recursos amb la màxima eficiència per acompanyar els ciutadans en l'aprenentatge al llarg de la vida, per fomentar el gust per la lectura i per contribuir a transformar la informació en coneixement. En definitiva han de fer més accessible la cultura, ajudar a reduir el fracàs escolar treballant amb escoles i a capacitar als seus usuaris adaptant serveis, col·leccions, espais i programes.

Aquest III Pla estratègic ha viscut un procés de reflexió compartida pels bibliotecaris que durant quatre mesos han analitzat el present i el futur de la Biblioteca: han dibuixat una diagnosi, han definit la missió, la visió i els valors; han extret sis línies estratègiques a partir d'on han apuntat objectius i actuacions al voltant de la lectura, de l'aprenentatge, de la col·lecció, de la història i memòria de Tarragona, de la cooperació i de la comunicació. Deu objectius estratègics i més d'una cinquantena d'actuacions que han de tenir lloc en els propers tres anys, i fins el 2013.

Bona part de les línies estratègiques, dels objectius i fins i tot de les actuacions són continuistes amb la trajectòria feta per la Biblioteca Pública de Tarragona des de l'any 1989, moment en que s'inicià un canvi de model que al llarg dels anys creiem que ha deixat empremta i ha donat bons resultats. Camí que per altra banda ha tingut en el treball en equip i en la col·laboració, els seus components més destacats, que al mateix temps, creiem que són també un motor de la innovació en la prestació de servei.

En els temps actuals les limitacions pressupostàries ens conviden, més que en les anteriors ocasions, a fer una reflexió sobre com optimitzar els serveis i oferir prestacions sense renunciar a la qualitat ni a la innovació. Certament estem davant d'un repte que volem afrontar posant en joc l'experiència, l'expertesa del treball en equip i en col·laboració. Igualment importants són el compromís amb el servei de biblioteca pública i amb el país, contribuint a l'execució de les polítiques culturals del Departament de Cultura i de les polítiques generals del Govern.

B. ACOMPANYEM EL PROGRÉS DE LES PERSONES I DE LA SOCIETAT A TRAVÉS DE LA LECTURA I DEL CONEIXEMENT

A la nostra societat les biblioteques públiques han experimentat a les darreres dècades un augment de complexitat intrínseca a les transformacions socials; en un context digital i divers que tendeix cap a la individualització, la biblioteca s'ha consolidat com a equipament de proximitat on s'estableixen vincles i es crea comunitat.

Per altra part, el món actual demanda una important capacitat dels ciutadans, i no només a nivell laboral. És en aquest punt on la biblioteca pública ha de respondre amb els seus serveis que han de donar accessibilitat a la cultura i han d'acompanyar la transformació de la informació en coneixement.

En aquest marc, aprofundir en la lectura, i el seu foment, esdevenen una de les claus de volta més importants, no només pel que fa als textos impresos sinó també per a capacitar els ciutadans per llegir suports electrònics, cada vegada més presents a la vida quotidiana. La biblioteca es dimensiona en els camps presencial i virtual, en el global i en el local, tots ells imprescindibles. I al seu costat la biblioteca ha de ser entesa com un gran espai d'aprenentatge.

Fins ara hem parlat de lectura i d'aprenentatge, que van ser els primers elements que es van fixar des de l'equip de bibliotecaris per constituir la fonamentació de la planificació estratègica. Al seu costat, altres quatre eixos es van considerar clau: la col·lecció, vista com una part essencial de la Biblioteca, i ara per ara, imprescindible. Col·lecció que en els propers anys es proposa ser més visible i accessible als seus usuaris, que en vol atraure de nous creant valor afegit, i que amb el temps ha anat incorporant diferents formats. I d'ara endavant, immersos en el context digital, vol aprofitar l'oportunitat dels recursos en xarxa, de la digitalització de les col·leccions, i de la creació de continguts, essencialment divulgatius que sense renunciar a la qualitat, en potenciïn la riquesa. Una especial atenció és la que es dedica a posar en valor les col·leccions patrimonials i locals, que en els propers tres anys veuran actuacions que les amplii i les difonguin a través del web i dels canals 2.0, i també amb la participació en esdeveniments de caràcter patrimonial i cultural a Tarragona.

Seguint amb les línies estratègiques, arribem a la quarta, la història i la memòria tarragonines, que es posaran en valor a través de la col·lecció, dels serveis, de la incorporació de recursos electrònics i les TIC, i de programacions culturals com clubs de lectura, xerrades, tallers, visites o rutes. És un camí que segueix, iniciat fa uns anys, que vol aprofitar uns alts graus d'expertesa per seguir potenciant les col·laboracions i el treball en xarxa, que s'han demostrat molt valuosos per sumar tant recursos com coneixements.

És tant així, que la cooperació, més en uns temps mancats de recursos importants, es mostra com a eix estratègic, i vol avançar en dues direccions; en la consolidació del treball col·laboratiu amb les institucions de la memòria (arxius, biblioteques i museus), i una segona que vol ampliar i aprofundir els vincles amb les associacions i la societat civil en general proposant actuacions conjuntes que creïn vincles i reforcin el rol de la Biblioteca com agent cultural actiu de la societat.

I com a darrer eix estratègic trobem la comunicació, en dues vessants, interna, equivalent a la gestió, i tendent a l'optimització dels recursos i dels processos de treball, que busca en la utilització de la plataforma e-Catalunya avançar en les prestacions de la Intranet que s'inicià l'any 2000 i que amb un nou entorn vol millorar la comunicació interna, el treball col·laboratiu i la cultura organitzativa. Al seu costat el compromís amb la millora de l'organització i del treball intern que avalui càrregues, assigni responsabilitats i afavoreixi el treball en equip i la transversalitat entre seccions i serveis de la Biblioteca; es proposa impulsar el disseny d'indicadors quantitius i qualitius que facin efectiva l'avaluació i contribueixin a la qualitat i consistència del sistema. Com a garantia de qualitat als ciutadans es proposa l'elaboració d'una nova carta de serveis.

La comunicació, en la seva vessant externa, es proposa revisar el web de la Biblioteca millorant l'accessibilitat i optimitzant els continguts i serveis. Un altra peça clau en la comunicació és l'aposta per la millora de la difusió, el fer possible arribar a més públics no només el programa d'activitats sinó també les col·leccions i els serveis. I fer-ho connectant amb les persones i amb les seves necessitats i expectatives.

La suma de tots aquests eixos estratègics creiem que configura un model de biblioteca pública que si bé es va iniciar l'any 1989 ha de fer-se cada vegada més present i fins i tot imprescindible, acompanyant la vida de les persones i contribuint al progrés social.

C. PROCÉS D'ELABORACIÓ: METODOLOGIA I CALENDARI

La Biblioteca Pública de Tarragona treballa en planificació estratègica des de l'any 1999 i ara es troba davant del seu tercer pla estratègic. Com tota planificació estratègica la BPT ha buscat des de llavors millorar la gestió i l'organització, fer créixer una cultura organitzativa i projectar els serveis de biblioteca pública cara al futur, creant unes bases sòlides que creiem que ens permeten afrontar els reptes presents i futurs.

Com ja hem expressat anteriorment la situació actual és ben diferent de la de finals de la dècada dels noranta, i nous reptes es dibuixen en els propers anys marcats per una economia en recessió i per unes necessitats culturals i formatives que es fan cada vegada més evidents a la nostra societat. Des de les biblioteques públiques hem de donar respostes i emprendre actuacions que cada vegada més hem de compartir amb els ciutadans, afavorint el retorn i la participació. Som conscients que estem davant d'una societat diversa i complexa, que segurament demandarà més atenció i una major presència virtual en els nostres serveis. I a més a més, que aquesta presència virtual desplaçarà una part dels usuaris físics, però al mateix temps buscarà en les biblioteques públiques espais de trobada i de proximitat.

Per aquests motius l'elaboració del tercer pla estratègic ha comportat un procés de reflexió i un treball previ considerable. Des de l' inici la Direcció de la BPT ha cregut necessari que fos un pla de treball que es fes conjuntament per l' equip de bibliotecaris, comptant també amb la participació de tots els treballadors. Entenim que era molt important assolir una visió compartida i consensuada, que ens orienti en els propers anys a través de cercar objectius realistes, pertinents i viables, que s'ajustin als recursos existents. I al mateix temps que ens motivin en el nostre dia a dia. L'elaboració del pla s'ha fet aquest any 2011, des del mes de març fins al juliol, i presenta les fases que s'han resumit en el quadre següent:

FASES

- a) **FORMACIÓ** (març—abril)
- b) **ANÀLISI** (abril)
- c) **DISSENY** (abril)
- d) **IMPLANTACIÓ** (maig –juliol)
- e) **PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ** (novembre)

a) FASE DE FORMACIÓ.

MARÇ--ABRIL

Els bibliotecaris reben una formació externa en planificació estratègica per tal de capacitar-los tant en l'elaboració com en la consecució del pla estratègic.

En el marc d'aquesta formació es desenvolupen les dues fases següents, la d'anàlisi i de disseny que es consensuen en sessions de treball.

b) FASE D'ANÀLISI

ABRIL

S'analitza la situació actual, els reptes, les oportunitats i la Biblioteca, els seus punts forts i els seus punts dèbils. Cada bibliotecari aporta a dues bandes, de forma general amb la seva visió, i de manera específica amb tot allò que treballa de forma més directa.

c) FASE DE DISSENY

ABRIL

La diagnosi anterior ens orienta per saber on volem i podem arribar i com ho podem fer. I comencem a concretar el III Pla estratègic amb una missió, visió i valors compartits, amb la definició d'uns eixos i objectius que considerem estratègics.

d) FASE D'IMPLANTACIÓ

MAIG-JULIOL

S'estableixen les actuacions concretes amb responsabilitats, es consensuen les temporitzacions i els mecanismes de revisió i avaluació. S'elabora un document extens per seccions, serveis i àrees que permeti simplificar i objectivar el seguiment per cada responsable. Segurament ha resultat la part més laboriosa perquè és aquí on hem definit com cada unitat ha de contribuir a assolir els objectius generals.

e) FASE DE PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ

NOVEMBRE

Es publica al web el document "Pla estratègic 2011-2013".

D. DIAGNOSI (DAFO)

L'elaboració de la diagnosi s'ha fet de forma conjunta per part dels bibliotecaris on cadascú després d'analitzar la seva visió, ha aportat els elements que s'han considerat importants i que configuren la diagnosi. Aquests elements s'apliquen als eixos estratègics.

| PUNTS FORTS | OPORTUNITATS | PUNTS DÈBILS | AMENACES |
|---|--|--|---|
| Lectura -CLUBS DE LECTORS -GUIES DE LECTURA | Lectura -DIFUSIÓ -CREATIVITAT | Lectura -ESPAIS DE TROBADA -LECTURA FÀCIL | Lectura -FALTA DE RECURSOS |
| Aprentatge -IMPLICACIÓ BIBLIOTECARIS TALLERS -TREBALL EN EQUIP des del 2004 -ELABORACIÓ CONTINGUTS - ACTUALITZATS (dossiers) -DEMANDA DE TALLERS -ALTS NIVELLS DE SATISFACCIÓ -SISTEMES D'AVALUACIÓ | Aprentatge -BIBLIOTECA ESPAI D' APRENTATGE -CREIXENT NECESSITAT DE - FORMACIÓ AL LLARG DE LA VIDA -PLATAFORMES 2.0 -INFOXICACIÓ | Aprentatge -ESPAIS I INFRAESTRUCTURES -FALTA DE PRESSUPOST -USUARIS QUE NO ASSISTEIXEN -LLISTES D'ESPERA -FALTA D'IMPACTE (VISITES D'ADULTS) -FALTA D'ATENCIÓ (VISITES ESCOLARS) | Aprentatge -POLÍTIQUES GLOBALS QUE NO CONSIDERIN LES BIBLIOTEQUES -EDIFICI -EVOLUCIÓ DE LES TIC -MANCA DE BIBLIOTEQUES ESCOLARS |
| Col·lecció -PRÉSTEC DE LLIBRES -VÀLUA DE LES COL·LECCIONS -EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL EN POLÍTICA DE COL·LECCIÓ, EN LA MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT (CENTRES D'INTERÈS...) -CREACIÓ DE VALOR AFEGIT (GUIES, TAULES, RECOMANACIONS) | Col·lecció -DETECCIÓ DE NECESSITATS I GUSTOS DELS USUARIS -CREATIVITAT ENS ELS SERVEIS DAVANT DE CANVIS EDITORIALS I MÚSICA I CINEMA -TREBALLAR LA COL·LECCIÓ EN ELS ESPAIS FÍSICS I EN ELS ENTORNS WEB I 2.0 | Col·lecció -PRESSUPOST -FALTA D'ESPECIALITZACIÓ -MANCA DE TREBALL EN VALORACIONS CONJUNTES DE LA COL·LECCIÓ I EN NOVES TEMÀTIQUES -FALTA D'ESPAI I MOBILIARI ADEQUATS -PÈRDUA D'INFORMACIÓ A CAUSA DE LA MIGRACIÓ | Col·lecció -AVENÇ DELS NOUS SUPORTS DE LECTURA -PRESSUPOST |
| Història i memòria tarragonines -COL·LECCIÓ LOCAL -TRAJECTÒRIA DE LA SECCIÓ LOCAL | Història i memòria tarragonines -ALIANCES AMB ALTRES INSTITUCIONS -DIGITALITZACIÓ | Història i memòria tarragonines -FALTA DE PERSONAL | Història i memòria tarragonines |
| Cooperació -VISIBILITAT DE LA BIBLIOTECA | Cooperació TREBALL EN XARXA SOCIETAT CIVIL | Cooperació ESTRUCTURES ADMINISTRATIVES | Cooperació |
| Comunicació / Gestió -PROFESSIONALITAT, MOTIVACIÓ I TREBALL EN EQUIP -COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ -INTRANET -EXPERIÈNCIA EN PLANIFICACIÓ | Comunicació / Gestió -PLATAFORMES 2.0 -TREBALL VIRTUAL I COL·LABORATIU -INNOVACIÓ | Comunicació / Gestió -FALTA DE PERSONAL -POCA FLEXIBILITAT HORÀRIA | Comunicació / Gestió -FALTA DE FLEXIBILITAT ADMINISTRATIVA -NECESSITAT CONSTANT DE FORMACIÓ |

E. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

MISSIÓ

La BPT ofereix accés gratuït a col·leccions, serveis i activitats que promouen el gust per la lectura, el coneixement i l'aprenentatge al llarg de la vida.

Amb més de 165 anys d'història disposa d'una àmplia col·lecció local i un important fons patrimonial.

La Biblioteca és també un espai de trobada que crea vincles, fomenta la cohesió ciutadana i treballa en col·laboració amb altres agents culturals i socials.

VISIÓ

Creiem en el progrés de les persones i de la societat a través de la lectura i del coneixement.

Treballant junts, volem contribuir a millorar la vitalitat cultural i el benestar de Tarragona.

Per aconseguir-ho la BPT compta amb importants col·leccions, serveis, espais físics i virtuals i sobretot, un equip de treball compromès.

VALORS

COOPERACIÓ

Promocionem el treball en equip i la col·laboració amb altres agents de la nostra comunitat

CREDIBILITAT

Comptem amb un equip humà motivat, honest i responsable, que assegura una alta qualitat en els serveis i la informació que s'ofereix

INNOVACIÓ

Adequem els nostres serveis a les noves necessitats socials i canvis tecnològics amb esperit creatiu i innovador

PARTICIPACIÓ

Amb una actitud positiva, oberta i dialogant, promovem la participació dels ciutadans en la millora de la gestió i dels serveis de la Biblioteca

QUALITAT

La Biblioteca treballa en qualitat per la millora contínua dels serveis amb un equip de bibliotecaris professionals al capdavant

F. EIXOS I OBJECTIUS ESTRATÈGICS

F.1 QUADRE RESUM

1. La lectura

La lectura és un dels eixos principals de treball i de creixement de les biblioteques públiques adreçat als ciutadans de totes les edats amb el repte d'arribar als que no són usuaris ni tampoc lectors. Destaquem el foment a través dels clubs de lectura com a element que socialitza, cohesiona i busca les sinergies amb agents culturals.

1.1 Promoure el gust per la lectura i millorar la competència lectora dels ciutadans

2. L'aprenentatge i la formació

Les biblioteques públiques avancen cap a ser espais d'aprenentatge que acompanyen les persones, i ho fan des d'una formació activa, amb programacions pròpies, que treballen en col·laboració amb altres agents formatius. A través de la col·lecció i la suma de recursos promou l'autoformació de les persones.

2.1 Impulsar i donar suport a l'aprenentatge al llarg de la vida

3. La col·lecció i l'accés a la informació

La col·lecció s'ha vist com una part essencial de la Biblioteca que fidelitza els usuaris, n'atrau de nous; es manifesta més diversa, integra nous formats i continguts, especialment d'Internet. Planteja reptes en la selecció, en l'accessibilitat i visibilitat, en la creació de continguts digitals i en la posta en valor de les col·leccions patrimonials.

3.1 Millorar l'accessibilitat i visibilitat de la col·lecció física i digital

3.2 Posar en valor les col·leccions patrimonials i locals

4. La història i memòries tarragonines

La Biblioteca Pública de Tarragona reuneix des de mitjans segle XIX llibres i documents referits a Tarragona o d'autors tarragonins, fet que ha permès disposar d'una important col·lecció; i per altra banda des de l'any 1987 s'ha encetat un treball continuat amb serveis i projectes amb la finalitat d'impulsar el patrimoni, la història i la memòria del territori més proper. Sovint ha estat un treball transversal a tota la Biblioteca i en col·laboració amb altres agents culturals.

4.1 Millorar la informació, l'accessibilitat i visibilitat de la secció i dels serveis locals

5. La cooperació

La cooperació s'ha mostrat com a element clau per avançar el rol de la biblioteca pública, tant pel que fa als millors resultats com per una racionalització en moments de crisi econòmica.

5.1 Consolidar i ampliar la col·laboració amb les biblioteques, els arxius i museus per difondre la lectura, la memòria i el patrimoni

5.2 Ampliar i aprofundir els vincles amb les associacions i societat civil

6. La comunicació

La comunicació s'ha considerat un factor bàsic en les dues vessants, interna i externa. La primera tendent a la millora dels processos de treball i la segona pel que fa a la difusió del servei de biblioteca pública entre els ciutadans.

6.1 Optimitzar la comunicació interna i els processos de treball

6.2 Millorar el web quant a l'actualització i als continguts informatius

6.3 Perfeccionar la difusió de les activitats, col·leccions i serveis

F.2 EIXOS I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DESENVOLUPATS

1. La lectura

La lectura és un dels eixos principals de treball i de creixement de les biblioteques públiques adreçat als ciutadans de totes les edats amb el repte d'arribar als que no són usuaris ni tampoc lectors. Destaquem el foment a través dels clubs de lectura com a element que socialitza, cohesionava i busca les sinergies amb agents culturals.

Promoure el gust per la lectura i millorar la competència lectora dels ciutadans

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|------------|--|---------------|--|
| 1.1 | Promoure el gust per la lectura a través dels clubs | | |
| 1.1.1 | Establir cicles temàtics en tots els clubs per fer més atractiva l'oferta i així arribar a més persones | 2011-2013 | |
| 1.1.2 | Programar activitats complementàries que facin de focus d'atracció a la Biblioteca per part de públic adult | 2011 | -Nous inscrits -Enquestes de satisfacció |
| 1.1.3 | Atreure els joves a la lectura amb actuacions com la creació d'un club de còmics | 2012-2013 | -Activitats anuals |
| 1.2 | Promoure la lectura i la llengua catalana a la comunitat, als nouvinguts i altres persones amb necessitats especials | | |
| 1.2.1 | Incrementar els grups de lectura i conversa en llengua catalana | 2011-2013 | |
| 1.2.2 | Consolidar la lectura fàcil coordinada amb agents que treballin amb persones amb necessitats especials i amb agents educatius de la ciutat | 2011-2013 | -Nombre de grups -Nombre d'assistents i grau de satisfacció |
| 1.2.3 | Programar activitats que facin atractiva la lectura i que connectin amb els perfils dels usuaris | 2011-2013 | |
| 1.2.4 | Revisar la difusió dels clubs, i especialment la col·laboració amb el CPNL | 2011-2013 | |
| 1.3 | Treballar cicles locals de personatges o temes | | |
| 1.3.1 | Crear vincles a través dels clubs amb altres agents i institucions patrimonials i culturals de la ciutat | 2011-2013 | -Nombre d'assistents i grau de satisfacció |
| 1.3.2 | Elaborar continguts complementaris que posin en valor la col·lecció local | 2011-2013 | |
| 1.4 | Promoure la lectura a través dels canals 2.0 | | |
| 1.4.1 | Donar valor afegit a través de recomanacions literàries i creació de continguts | 2011-2013 | -Enquestes de satisfacció -Índex de participació |
| 1.4.2 | Crear canals al Facebook i/o altres sistemes | 2012-2013 | |
| 1.5 | Avaluar de les accions de promoció de la lectura | | |
| 1.5.1 | Elaborar una enquesta comuna de satisfacció activitats | 2011 | |
| 1.5.2 | Incidir més en la lectura en les enquestes anuals | 2012 | -Enquesta i anàlisi de resultats |
| 1.5.3 | Dissenyar indicadors qualitius de promoció de la lectura | 2012-2013 | -Nombre d'indicadors |

2. L'aprenentatge i la formació

Les biblioteques públiques avancen cap a ser espais d'aprenentatge que incideixen i acompanyen les persones, i ho fan des d'una formació activa, amb programacions pròpies, que treballen en col·laboració amb altres agents formatius. Avancen també a través de la col·lecció i de la suma de recursos que ha de promoure l'autoformació de les persones.

Impulsar i donar suport a l'aprenentatge al llarg de la vida

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|--|--|---------------|---|
| 2.1 Millorar la informació i la formació als usuaris en l'ús de la Biblioteca | | | |
| 2.1.1 | Fer més atractiva l'oferta de visites d'adults | 2012-2013 | -Incrementos de participació |
| 2.1.2 | Avançar l'atenció presencial cap a formes més personalitzades | 2012-2013 | -Enquesta anual |
| 2.1.3 | Revisar i elaborar materials informatius sobre la Biblioteca (millora orientació bàsica amb croquis ; guies d'ús de la Biblioteca i dels catàlegs; FAQ) | 2011-2013 | - Nombre de publicacions |
| 2.2 Pla de millora de la formació escolar i de les sinergies amb la comunitat educativa | | | |
| 2.2.1 | Constituir un grup de treball i elaborar el projecte | 2011 | -Incrementos de participació i satisfacció |
| 2.2.2 | Establir una segmentació de les visites escolars, especialment de la ESO | 2012-2013 | |
| 2.3 Orientar els pares pel bon ús de les TIC i especialment d'Internet | | | |
| 2.3.1 | Elaborar continguts a la Biblioteca i al web | 2012-2013 | -Incrementos de visites/ participació i satisfacció |
| 2.3.2 | Augmentar i millorar els tallers de formació | 2011-2013 | |
| 2.4 Fomentar l'ús de la música a través d'Internet: noves eines i formació d' usuaris en el seu ús | | | |
| 2.4.1 | Introduir eines al Bloc i als 2.0: les playlist, recursos musicals... | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 2.4.2 | Formar els usuaris sobre la música i recursos a Internet (difusió, creació de continguts, guies, tallers, etc.) | 2011-2013 | |
| 2.5 Renovar la formació ALFIN i els tallers TIC | | | |
| 2.5.1 | Realitzar una prospecció de les necessitats formatives de la població tarragonina | 2012 | -Nombre d'actuacions |
| 2.5.2 | Consolidar i ampliar les col·laboracions i sinergies en tallers | 2011-2013 | |
| 2.5.3 | Revisar, ampliar i fer més atractiva l'oferta de continguts | 2011-2011 | |
| 2.6 Impulsar l' autoformació dels usuaris | | | |
| 2.6.1 | Presencialment als espais de la Biblioteca | 2011-2012 | -Nombre d'actuacions |
| 2.6.2 | Virtualment a través del Web i dels 2.0 | 2012-2013 | |
| 2.7 Consolidar i l'oferta formativa en recursos sobre la història local (tallers, virtual amb guies...) | | | |
| 2.7.1 | De forma presencial amb la consolidació dels tallers | | -Nombre d'actuacions |
| 2.7.2 | Virtualment a través del Web i dels 2.0 | | |
| 2.8 | Consolidar i ampliar aliances per millorar l'oferta formativa | 2011-2013 | -Nombre d'aliances |
| 2.9 | Millorar l'avaluació i comunicar els resultats de la formació | 2011-2013 | Memòries, enquestes i publicació de resultats |

3. La col·lecció i l'accés a la informació

La col·lecció s'ha vist com una part essencial de la Biblioteca que fidelitza els usuaris, n'atrau de nous; es manifesta més diversa, integra nous formats i continguts, especialment d'Internet. Planteja reptes en la selecció, en l'accessibilitat i visibilitat, en la creació de continguts digitals i en la posada en valor de les col·leccions patrimonials.

3.1 Millorar l'accessibilitat i visibilitat de la col·lecció física i digital

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|--|--|---------------|---------------------------------|
| 3.1.1 Optimitzar l'accessibilitat i visibilitat de la col·lecció física als espais en lliure accés | | | |
| 3.1.1.1 | Ampliar el document de col·lecció amb la inclusió d'objectius anuals | 2011 | |
| 3.1.1.2 | Sistematitzar i procedimentar l'esporga als espais de lliure accés | 2012 | |
| 3.1.1.3 | Previ estudi, realitzar moviments de fons, si s'escauen, per tal de millorar l'accés a col·leccions amb forta demanda i que estan situats en llocs poc visibles. | 2012-2013 | -Increment de préstecs |
| 3.1.1.4 | Revisar les retolacions i la senyalètica i la identificació dels materials múltiples | 2011-2012 | |
| 3.1.1.5 | Revitalitzar i renovar la secció de música amb nous apartats segons les necessitats detectades. | 2011-2013 | -Mínim d'un nou apartat anual |
| 3.1.2 Potenciar les col·leccions mòbils (lots) per implementar, revalorar i diversificar seccions de la col·lecció. | | | |
| 3.1.2.1 | Disposar de lots en llengües estrangeres per atraure nous usuaris i establir vincles amb la comunitat | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 3.1.2.2 | Incorporar lots per fer prospeccions de creixement de la col·lecció | 2012-2013 | -Nombre de lots |
| 3.1.3 Adaptar els centres d'interès a les necessitats informatives dels usuaris | | | |
| 3.1.3.1 | Revisar i avaluar els centres d'interès actuals | 2011-2012 | 50% revisats |
| 3.1.3.2 | Incorporar els centres d'interès al document de política de col·lecció | 2012 | 100% incorporats |
| 3.1.3.3 | Adequar els centres d'interès a necessitats informatives, incloent i separant-ne d'actuals, si s'escau | 2012-2013 | Mínim de tres actuacions anuals |
| 3.1.4 Millorar les col·leccions i la seva visibilitat als catàlegs | | | |
| 3.1.4.1 | Incloure els exemplars en els documents no visibles a conseqüència de la migració (Hemeroteca i Secció local) | 2011-2013 | -Inclusió d'un mínim del 70% |
| 3.1.4.2 | Millorar les retolacions i materials informatius dels catàlegs a la Biblioteca | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 3.1.4.3 | Incorporar nous punts d'accés als catàlegs en aquells que es consideren incomplets. Especialment Sala infantil després migració. | 2011-2013 | |
| 3.1.5 Potenciar les col·leccions digitals | | | |
| 3.1.5.1 | Establir un punt de consulta a la xarxa pública de la Biblioteca amb obres de referència virtuals i altres recursos. | 2011-2012 | -Nombre de consultes |
| 3.1.5.2 | Millorar l'accessibilitat de les col·leccions digitals al Web de la Biblioteca, especialment de les col·leccions pròpies. | 2012-2013 | |
| 3.1.6 Avaluar la col·lecció, integrant tot tipus de materials i suports | | | |

| | | | |
|---|---|-----------|-------------------------------|
| 3.1.6.1 | Treballar mètodes d'avaluació de la col·lecció i incorporar-los a la política de col·lecció | 2012-2013 | -Informe avaluació col·lecció |
| 3.1.6.2 | Incorporar elements d'avaluació de col·lecció a l'enquesta anual | 2012 | -Nombre d'elements |
| 3.1.6.3 | Establir indicadors de rendiment de col·lecció | 2012-2013 | - Resultats dels indicadors |
| 3.1.7 Crear continguts informatius i divulgatius que potenciïn la riquesa i qualitat de les col·leccions | | | |
| 3.1.7.1 | Confegir guies de lectura que incorporin altres recursos (virtuals i locals) | 2011-2013 | -Nombre de guies |
| 3.1.7.2 | Elaborar recomanacions sobre les col·leccions i altres elements de valor afegit | 2011-2013 | -Nombre de recomanacions |
| 3.1.7.3 | Crear vincles amb la comunitat a través dels continguts informatius i divulgatius | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |

3.2 Posar en valor les col·leccions patrimonials i locals

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|--|---|---------------|------------------------------------|
| 3.2.1 Posar en valor les col·leccions patrimonials de la Biblioteca | | | |
| 3.2.1.1 | Actualitzar i ampliar els continguts web de les col·leccions patrimonials | 2011 | -Mínim de 80% continguts |
| 3.2.1.2 | Destacar les col·leccions digitalitzades al web i a les publicacions (díptics informatius generals) de la Biblioteca | 2011 | -Nombre d'actuacions |
| 3.2.1.3 | Fer actuacions en relació als esdeveniments de caràcter cultural i/o patrimonial (2012 Tarragona, capital de la cultura catalana, 2014 Congrés Internacional d'Ex-libris a Tarragona) | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 3.2.2 Processar les col·leccions locals patrimonials i especials | | | |
| 3.2.2.1 | Col·lecció Agrupació Excursionista Ginesta | Juny 2013 | -Mínim de 70% dels fons processats |
| 3.2.2.2 | Programes / catàlegs d'exposicions procedents del Dipòsit Legal | Juny 2013 | |
| 3.2.2.3 | Dossiers de premsa | Juny 2013 | |
| 3.2.2.4 | Altres fons especials (goigs, postals, partitures...) | Desembre 2013 | |
| 3.2.2.5 | Fulletons i altres documents de la Biblioteca popular | Desembre 2013 | |
| 3.2.3 Millorar la Base de dades de premsa | | | |
| 3.2.3.1 | Elaborar un tesaurus visible a la interfície de consulta. | 2011-2013 | -Increment d'un 3% d'ús |
| 3.2.3.2 | Incorporar, previ estudi de viabilitat, part dels dossiers de la Secció de Tarragona (1987-1997) | 2012-2013 | |

4. La història i la memòria tarragonines

La Biblioteca Pública de Tarragona reuneix des de mitjans segle XIX llibres i documents referits a Tarragona o d'autors tarragonins, fet que ha permès disposar d'una important col·lecció. Des de l'any 1987, i amb la creació de la Secció local, es porta a terme un treball continuat amb serveis i projectes que tenen com a objectius impulsar el patrimoni, la història i la memòria. Més enllà de la Secció local els projectes es duen també a terme de forma transversal amb altres àrees de la Biblioteca i en col·laboració amb altres agents culturals del territori.

Millorar la informació, l'accessibilitat i la visibilitat de la Secció local

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|---|---|------------------|---|
| 4.1 Millorar i fer difusió del servei de respostes on-line sobre temes locals. | | | |
| 4.1.1 | Revisar els continguts | Juny de 2012 | -Increment d'un 10% de peticions |
| 4.1.2 | Millorar la visibilitat al lloc web | Juny de 2013 | |
| 4.1.3 | Fer difusió pels canals 2.0 | | |
| 4.2 Incorporar continguts i formats electrònics. | | | |
| 4.2.1 | Identificar i localitzar formats | 2012 | -Increment d'un 3% de formats electrònics a la col·lecció local |
| 4.2.2 | Proposar la sistemàtica d'incorporació i tractament | 2013 | |
| 4.3 Millorar la informació sobre la Secció local. | | | |
| 4.3.1 | Confeccionar un FAQ on es contemplin respostes a preguntes freqüents | Juny de 2012 | -Publicació del FAQ |
| 4.3.2 | Reduir els retards en els buidats a sis mesos | Desembre de 2012 | -Reducció del 100% |
| 4.4 Realitzar un Pla de viabilitat del Sistema d'Informació Local | | | |
| 4.4.1 | Analitzar els elements actuals | 2012-2013 | -Mínim d'un 80% de migració i/o actualització dels continguts |
| 4.4.2 | Seleccionar els continguts i elements | 2013 | |
| 4.4.2 | Fer la migració i actualització dels continguts | 2013 | |
| 4.5 Impulsar com a eixos transversals la lectura, l'aprenentatge i la col·lecció | | | |
| 4.5.1 | Potenciar clubs de lectura, rutes i activitats d'autors i temes locals. | 2011-2013 | -Nombre de clubs i/o rutes |
| 4.5.2 | Mantenir els tallers relacionats amb la història local. | 2011-2013 | -Nombre de tallers |
| 4.5.3 | Promocionar les visites a la comunitat universitària. | 2011-2013 | -Nombre de visites |
| 4.5.4 | Elaborar guies bibliogràfiques i de recursos. | 2011-2013 | -Nombre de guies |

5. La cooperació

La cooperació forma part dels eixos del Pla estratègic perquè s'ha mostrat com a element clau per avançar el rol de la Biblioteca, tant pel que fa a la suma d'elements com a la seva millor racionalització en uns moments de crisi econòmica.

5.1 Consolidar i ampliar la col·laboració amb les biblioteques, els arxius i museus per difondre la lectura, la memòria, el patrimoni i la història de Tarragona.

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|---|---|---------------|----------------------|
| 5.1.1 Consolidar les col·laboracions estables de la Biblioteca | | | |
| 5.1.1.1 | Museu Nacional Arqueològic | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.1.1.2 | Museu del Port de Tarragona | 2011-2013 | " |
| 5.1.1.3 | Consorci per a la Normalització Lingüística | 2011-2013 | " |
| 5.1.1.4 | Institut Ramon Muntaner | 2011-2013 | " |
| 5.1.2 Col·laborar amb la Biblioteca Hemeroteca Municipal de Tarragona per posar en valor el patrimoni i la història de Tarragona | | | |
| 5.1.2.1 | Elaborar guies i activitats relacionades amb esdeveniments locals | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.1.3 Iniciar la col·laboració amb arxius i/o altres biblioteques, museus | | 2012-2013 | -Nombre d'actuacions |

5.2 Ampliar i aprofundir els vincles amb les associacions i la societat civil.

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|--|---|---------------|--|
| 5.2.1 Cooperar amb el teixit educatiu de l'entorn, mantenint les vies actuals i obrint-ne de noves | | | |
| 5.2.1.1 | Establir vincles i detectar necessitats que es puguin satisfer des de la Biblioteca | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.2.1.2 | Oferir actuacions i prestacions que contribueixin a satisfer les necessitats detectades. | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.2.2 Apropar els serveis a les entitats tarragonines a través de guies de recursos, visites, xerrades. | | | |
| 5.2.2.1 | Establir contactes i detectar necessitats per tal de difondre i adequar els serveis i la col·lecció | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions (guies, visites, altres activitats) |
| 5.2.2.2 | Elaborar guies de bibliogràfiques i de recursos que incloguin elements locals i/o territorials | 2011-2013 | |
| 5.2.2.3 | Aprofitar els esdeveniments locals i/o territorials per establir visites i oferir els serveis de biblioteca. | 2012-2013 | |
| 5.2.3 Buscar i consolidar la col·laboració amb altres agents culturals de la ciutat relacionats amb la música i el cinema | | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.2.4 Apropar-nos als col·lectius de nouvinguts i a les seves necessitats | | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.2.5 Promoure els vincles intergeneracionals des de la Biblioteca posant en valor l'experiència cultural de la gent gran | | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |
| 5.2.5.1 | Realitzar un projecte intergeneracional que acosti els avis i infants/joves a partir de narracions de com vivien, de jocs, etc. | | -Nombre d'actuacions i grau de satisfacció |
| 5.2.5.2 | Fer prospeccions als casals d'avis i o les aules per la gent gran. | 2012-2013 | |

6. La comunicació

La comunicació s'ha considerat un factor bàsic en les dues vessants, interna i externa. La primera tendent a la millora dels processos de treball i la segona pel que fa a la difusió del servei de biblioteca pública entre els ciutadans.

6.1 Optimitzar la comunicació interna i els processos de treball

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|--|--|---------------|--|
| 6.1.1 Migrar i millorar la Intranet de la Biblioteca | | | |
| 6.1.1.1 | Fer un mapatge dels procediments de la BPT | 2011-2012 | -Publicació del mapa |
| 6.1.1.2 | Augmentar el nivell de participació dels usuaris interns | 2011-2013 | -Nombre d' accessos |
| 6.1.1.3 | Millorar les eines de comunicació interna | 2011-2013 | -Dades sobre l'ús de les eines |
| 6.1.1.4 | Explorar i aprofundir les eines del treball virtual col·laboratiu (documents compartits, fòrums) | 2011-2013 | -Dades sobre l'ús de les eines. |
| 6.1.2 Millorar la gestió del treball intern | | | |
| 6.1.2.1 | Fer una avaluació de les càrregues de treball (creació d'eines i seguiment) | 2012 | -Informe de resultats i satisfacció dels usuaris interns |
| 6.1.2.2 | Millorar l'organització dels sistemes de treball (revisió i estudi de processos) | 2012-2013 | |
| 6.1.2.3 | Elaborar un banc de bones pràctiques | 2012-2013 | -Publicació experiències |
| 6.1.3 Consolidar el treball en equip | | | |
| 6.1.3.1 | Treballar per projectes que afavoreixin la transversalitat. | 2011-2013 | -Informe dels projectes |
| 6.1.3.2 | Aprofitar els entorns virtuals per treballar en equip | 2011-2013 | -Dades sobre l'ús de les eines |
| 6.1.3.3 | Optimitzar les reunions com a eines de treball | 2012 | -Informe de resultats |
| 6.1.4 Implementar un quadre de comandament integral com a eina de seguiment i avaluació | | | |
| 6.1.5 Impulsar el disseny d'indicadors, qualitatius i quantitatius, que permetin l'avaluació de l'eficiència en el treball | | 2012-2013 | |
| 6.1.6 Crear una nova carta de serveis com a eina de qualitat | | 2012-2013 | -Nombre d'indicadors |
| 6.1.7 Formar al personal en les competències necessàries per assolir els objectius estratègics (intercanvi d'experiències, banc de bones pràctiques ...) | | 2012 | -Publicació de la carta |
| | | 2011-2013 | -Nombre d'actuacions |

6.2 Millorar el web de la Biblioteca quant a l'actualització i als continguts informatius.

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|---|--|---------------|---------------------|
| 6.2.1 Millorar la visibilitat i accessibilitat dels serveis virtuals | | | |
| | | 2011-2012 | -Increment de l'ús |
| 6.2.2 Revisar i actualitzar els continguts informatius del web | | | |
| 6.2.2.1 | Revisar i actualitzar del web | 2011 | -Mínim 80% revistat |
| 6.2.2.2 | Fer propostes de millora d'estructura | 2012 | |
| 6.2.2.3 | Fer canvis de l'estructura en relació als continguts i serveis, si s'escau | 2012-2013 | -Mínim del 80% dels |

| | | | canvis executats |
|---|--|-----------|------------------------|
| 6.2.3 Optimitzar l'accessibilitat i visibilitat dels continguts propis | | | |
| 6.2.3.1 | Elaborar guies i continguts propis | 2011-2013 | -Nombre de continguts |
| 6.2.3.2 | Millorar la visibilitat de les línies estratègiques de la Biblioteca | 2011-2013 | - Increment d'accessos |
| 6.2.4 Millorar la informació / col·lecció local al Web. | | | |
| 6.2.4.1 | Migrar i reconvertir el Sistema d'informació local | 2011-2013 | -Increment d'accessos |
| 6.2.4.2 | Optimitzar la visibilitat dels continguts locals | 2011-2013 | |
| 6.2.5 Subhome infantil | | | |
| 6.2.5.1 | Revisar i reestructurar el subhome Infantil | 2011-2013 | -Increment d' accessos |
| 6.2.5.2 | Adequar els continguts en el sentit de fer-los més atractius | 2011-2013 | |
| 6.2.5.3 | Treballar el centre d'interès i taller de pares i mares al web | 2011-2013 | |
| 6.2.5.4 | Incloure la Bebeteca | 2011-2013 | |
| 6.2.5.5 | Treballar els Conta contes | 2011-2013 | |

6.3 Perfeccionar la difusió de les activitats, col·leccions i serveis a través del web i dels canals 2.0

| | OBJECTIU | TEMPORITZACIÓ | ALGUNS INDICADORS |
|---|--|---------------|--------------------------------|
| 6.3.1 Incrementar l'ús i la participació a les xarxes socials | | | |
| 6.3.1.1 | Augmentar el nombre de seguidors | 2011-2013 | -Incrementos d'usuaris |
| 6.3.1.2 | Incentivar la participació a través d'enquestes, fòrums, etc. | 2011-2013 | -Estadístiques de participació |
| 6.3.2 Donar més visibilitat a serveis, col·leccions i activitats | | | |
| 6.3.2.1 | En l'entorn web | 2011-2013 | -Incrementos d'usuaris |
| 6.3.2.2 | En l'entorn de les xarxes socials 2.0 | | |
| 6.3.3 Incorporar més continguts, seleccions, comentaris integrant àudio, vídeo, fotografies i altres formats | | | |
| 6.3.3.1 | Incrementar i diversificar els continguts des de les diferents seccions, serveis i àmbits de la Biblioteca | 2011-2013 | |
| 6.3.3.2 | Integrar diferents formats al web i als canals 2.0 | | |

6. SEGUIMENT, AVALUACIÓ I ACTUALITZACIÓ DEL PLA

El III Pla estratègic es dota amb uns mecanismes de seguiment que han de permetre veure la consecució dels seus objectius. La BPT de forma anual prepara un calendari de reunions on es fixen mensualment unes amb l'equip de bibliotecaris; d'aquestes, cada semestre es dedicarà una reunió específica al pla estratègic. Entenem que ha de ser en el marc de l'equip de bibliotecaris on es farà el seguiment, l'avaluació i l'actualització del Pla. Semestralment es mesurarà el grau de compliment i es posarà a prova els indicadors que s'han definit considerant la seva adequació i graus de fiabilitat.

Per altra part, i de forma anual, s'actualitzaran els objectius i actuacions i es publicarà un informe de compliment. Alguns d'aquests estaran marcats amb anticipació, però altres caldrà definir-los en funció d'unes condicions més concretes. Una eina que ens cal incorporar en les revisions són les enquestes de satisfacció que fem també cada any i que ens proporcionaran unes dades valuoses per tenir en consideració.

En el moment de la finalització del Pla s'elaborarà l'informe final, consensuat per l'equip de bibliotecaris i que ha de ser aprovat pel Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya, i que serà difós i publicat.

La conjuntura actual ens porta a ser especialment flexibles: en els indicadors (ajustant i modificant, i construint-ne de nous), i en introduir prioritats si es veuen necessàries, al mateix temps estem disposats a renunciar a actuacions previstes, o en el seu cas a introduir-ne de noves. En tots els casos però les decisions seran consensuades amb els responsables de l'àrea o servei, i les decisions quedaran expressades i motivades en el resum anual.

És important quan s'introdueixin canvis establir les mesures i o reajustaments que facilitin les accions coordinades dels diferents serveis, seccions o àrees, que en tot moment hauran de seguir contribuint a l'assoliment dels objectius estratègics. I tot plegat ha de garantir la coherència al llarg del temps fins la consecució del III Pla estratègic, l'any 2013.

Un aspecte que volem destacar és la gestió de la qualitat, que malgrat que a l'actualitat no disposa d'un seguiment certificat, vol mantenir viu el seu esperit de millora continuada, iniciat ja l'any 1999, de manera transversal en els objectius i en els seus indicadors de mesura, però també proposant actuacions molt concretes, com l'elaboració d'una nova edició de la carta de serveis que s'ha de constituir en una garantia clara de bon servei als ciutadans.

Per altra part, si parlem d'avaluació hem de referir-nos a la transparència i al rendiment de comptes com a elements del tot necessaris i que tenen una major centralitat en els serveis públics; el seguiment i la publicació dels informes anuals i finals dels resultats del III Pla estratègic ha de respondre als requeriments del Departament i del Servei de Biblioteques, i de forma especial, als usuaris i als ciutadans.