

Les biblioteques dels departaments i altres organismes de la Generalitat de Catalunya: estat de la qüestió

Núria Fullà i Bohigas, Gemma Serra i Mina

RESUM: *Quines són les biblioteques especialitzades depenents dels departaments i altres organismes de la Generalitat de Catalunya? Quina és la seva situació actual: aspectes legals i administratius, tipus d'accés, personal, fons documental, nivell d'automatització? Aquest article ofereix una visió de l'estat de les biblioteques governamentals de l'Administració catalana i informa del projecte d'automatització interdepartamental, de recent aprovació.*

INTRODUCCIÓ

Les biblioteques especialitzades i de recerca constitueixen un grup de biblioteques del qual s'ha parlat poc. Aquestes es caracteritzen normalment pel fet que no es troben integrades dins de sistemes bibliotecaris més amplis, perquè tenen una titularitat molt variada, tant dins el sector públic com dins el privat, i perquè les seves iniciatives de coordinació, sovint de caràcter sectorial, han sorgit espontàniament sense, en la majoria dels casos, progressar.

Dins d'aquest grup es troben les biblioteques de departaments i altres organismes de la Generalitat de Catalunya. Aquestes biblioteques, especialitzades en temàtiques molt específiques i força peculiars, difícilment localitzables en altres centres, tenen uns fons relativament recents, creats la majoria a partir del restabliment de la Generalitat l'any 1977, amb l'objectiu bàsic de ser unitats de suport documental i informacional del personal –tècnics, càrrecs oficials, personal administratiu, etc.– de l'Administració catalana.

Núria Fullà i Bohigas. Institut Català del Consum (fullan@icc.icc-aiec.org)
 Gemma Serra i Mina. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Biblioteca
 (gserra@dsss.scs.es)
 Article rebut l'abril de 1999

La manca d'un directori actualitzat que ofereixi una relació d'aquests centres i la inexistència de bibliografia sobre el tema han determinat l'objectiu d'aquest article, que no és altre que identificar les biblioteques departamentals i d'altres organismes de la Generalitat i facilitar un primer esbós del seu estat actual.

A l'hora de delimitar l'abast d'aquest article s'ha entès la Generalitat en el seu sentit més ampli, com la institució en què s'organitza políticament l'autogovern de Catalunya, integrada pel Parlament, el president i el Consell Executiu o Govern, i s'han considerat com a organismes que en depenen, tant els propis com els que hi estan vinculats per altres tipus de dependència jurídica (consorcis, patronats, empreses públiques, etc.).

En cap moment es pretén entrar en valoracions sobre horaris, qualitat i tipologia dels serveis oferts, equipament físic, qualitat de les col·leccions, etc., que poden ser objecte de posteriors articles.

MÈTODE

La llista base de les biblioteques objecte de l'estudi es va elaborar a partir de les dades facilitades pel Servei de Biblioteques del Departament de Cultura i per l'Institut d'Estadística de Catalunya, així com de la informació obtinguda de la Resolució de 7 de setembre de 1998, de refosa dels llocs de treball del personal funcionari de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm. 2736, de 21 d'octubre de 1998), en la qual es dóna una relació de tot el personal pertanyent al Cos de diplomats bibliotecaris de l'Administració de la Generalitat.

Es va optar per excloure les biblioteques de presons, les quals tot i dependre del Departament de Justícia, són considerades biblioteques especials dirigides fonamentalment als interns dels centres penitenciaris.

Per a la recollida de les dades es va dissenyar una enquesta (annex 1) que constava d'11 preguntes, suficients per a obtenir una visió general de l'estat de la qüestió. A continuació es va contactar per telèfon amb la persona responsable de cada biblioteca per tal de verificar-ne l'existència i se li va demanar la col·laboració per a contestar l'enquesta, que seria enviada per fax o correu electrònic. Aquest primer contacte va permetre identificar noves biblioteques, ja que s'aprofitava la trucada per a preguntar sobre l'existència d'altres centres vinculats als respectius departaments.

El treball de camp per a la recollida de dades es va fer entre els mesos de novembre de 1998 i abril de 1999. Es van enviar un total de 62 enquestes i la resposta va ser d'un 97%. Les biblioteques enquestades es troben citades a

l'annex 2, agrupades per departaments. Les dades resultants de les enquestes van ser processades amb el programa estadístic SPSS.

RESULTATS DE L'ENQUESTA

Analitzant l'**any de creació**, s'observa que la major part de les biblioteques enquestades (68,3%) van ser creades a finals dels anys 70 i dècada dels 80, després que es restablís la Generalitat de Catalunya amb tots els seus departaments. Un grup més reduït (11,7%) són anteriors, creades en el si d'organismes ja existents en l'època franquista. Un darrer grup (20%) són dels anys 90 i depenen de departaments o organismes de creació més recent. Com a biblioteques de caràcter més històric cal destacar la de l'Estació de Viticultura i Enologia de Vilafranca del Penedès (1902), la Delmiro de Caralt (1924), actualment integrada dins la biblioteca de la Filmoteca, la del Museu Nacional d'Art de Catalunya (1906 aprox.) i la del Museu d'Arqueologia de Catalunya (1935).

Quant a l'**oficialització** de les biblioteques, al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, el resultat va ser d'un 28,3% afirmatiu, un 56,7% negatiu i un 15% que no ho sabia o no contestava.

La **situació administrativa** d'aquestes biblioteques es presenta diversa.

Un 20% depenen directament de secretaries generals, un 23,3% de direccions generals i un 55% són biblioteques d'organismes autònoms, empreses públiques i altres entitats jurídiques depenents de la Generalitat de Catalunya. L'1,7% restant correspon a biblioteques que no van contestar la pregunta.

La **categoria administrativa** de les pròpies biblioteques també és molt oscil·lant. El 48,3% dels centres no tenen cap categoria reconeguda, un 15% tenen rang de gabinet, àrea o servei, un altre 15% són secció i el 10% negociat o equivalent. L'11,7% restant no van contestar la pregunta.

Pel que fa a l'**accés**, un 63,3% de biblioteques és d'accés lliure. El segon grup (26,7%) és format per aquelles biblioteques que, alhora que serveixen el personal de la pròpia administració, accepten un accés extern restringit, generalment a investigadors i estudiosos de l'especialitat. Finalment, trobem un 10% de biblioteques que tenen un accés exclusiu al personal de l'Administració.

Quant al **personal**, un 80% de les biblioteques estudiades tenen personal titulat en Biblioteconomia i Documentació pertanyent al Cos de diplomats bibliotecaris de l'Administració de la Generalitat. El 18,3% no en tenen i l'1,7% no sap o no contesta aquesta pregunta. La plantilla més freqüent en aquest tipus de biblioteques és composta per 2 persones (35% dels casos), en un rang molt variable que va entre 1 (21,7% dels casos) i 14 persones (1,7% de casos).

Pel que fa al **fons**, i en concret a les **monografies**, un 25% de biblioteques tenen un fons petit (menys de 5.000 documents), un 35% un fons mitjà (entre 5.000 i 10.000 documents) i un 40% un fons gran (més de 10.000 documents).

Quant a les **publicacions periòdiques**, els resultats indiquen que un 15% tenen menys de 50 títols, un 23,3% entre 50 i 100 títols, un 20% entre 100 i 200 títols i un 40% més de 200 títols. Un 1,7% no van contestar la pregunta.

El nivell **d'informatització** d'aquests centres és d'un 90% i la **presència a Internet** d'un 31,6%.

CONCLUSIONS

Les biblioteques governamentals s'han caracteritzat sempre pel fet d'estar molt disperses i viure en clar aïllament les unes de les altres, fins i tot dins d'un mateix departament. Per aquest motiu, hom constata a partir de les dades obtingudes una casuística molt heterogènia.

Una dada com és l'**oficialització** en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, que podria ser indicativa de la solidesa administrativa d'aquest tipus de centres, demostra que en molts pocs casos existeix una disposició legal pròpia de creació de les biblioteques. La majoria surten anomenades en disposicions més genèriques d'estructuració dels departaments o bé de creació dels organismes, formant part de llur organigrama. Altres vegades, tan sols se'n fa referència com una funció més que han de desenvolupar aquests departaments i/o organismes públics.

Pel que fa a l'organització, trobem que cada departament i/o organisme públic segueix la seva pròpia política, donant més o menys prioritat a l'espai i funció que ha d'exercir la biblioteca. Si ens fixem en el nombre de biblioteques per departament, veiem que hi ha departaments que han optat per una estructura més centralitzada dels seus fons en un únic espai, generalment dependent de la Secretaria General (departaments d'Economia, d'Ensenyament, de Benestar Social i de Treball); altres han preferit una opció descentralitzadora i apropar al màxim els seus recursos bibliogràfics i documentals als usuaris, en detriment potser de la qualitat tècnica dels serveis oferts. Aquestes dues opcions estan molt condicionades per la idiosincràsia de cada departament i per la varietat de competències que li són atorgades. Però per a conèixer el veritable abast de les biblioteques dins els departaments, és necessari distingir el caràcter administratiu o bé tècnic d'aquestes unitats. Així, les biblioteques dependents d'una secretaria general o bé d'una direcció general de caràcter administratiu solen tenir l'objectiu de servir a la totalitat del departament,

mentre que les biblioteques dependents d'unitats tècniques solen tenir una competència i una temàtica molt més específica.

La **categoria administrativa** de les biblioteques no sempre està en correlació amb l'envergadura de llurs fons o bé amb l'accés més o menys restringit que ofereixen. Així trobem que una de les biblioteques amb més rang administratiu té un fons mitjà de 5.000 a 10.000 volums de monografies i tan sols de 50 a 100 publicacions periòdiques, i l'accés és totalment restringit al personal intern del departament

Quant a l'**accés**, tot i que el 10% de biblioteques són d'ús exclusiu al personal del propi departament, s'observa que la tendència durant els últims anys ha estat d'anar-lo ampliant progressivament als usuaris externs. Aquest fet s'ha anat produint de manera espontània, potser motivat per una mena de demanda social latent. D'una banda ens trobem amb biblioteques i centres de documentació creats amb fons públics i, de l'altra, amb col·leccions especialitzades en matèries molt peculiars, que sovint no es troben en altres tipus de biblioteques, ni públiques ni universitàries. Sembla evident, doncs, que aquestes biblioteques han d'oferir una determinada projecció externa, però fins a quin punt? Trobar l'equilibri adequat entre les funcions internes/externes i els mitjans i recursos pot ser en part la clau de l'èxit.

Pel que fa al **personal**, tot i que un 80% de les biblioteques compten amb persones diplomades en Biblioteconomia i Documentació, un 48,3% no tenen cap categoria administrativa reconeguda i, per tant, els bibliotecaris responsables d'aquests centres depenen directament d'unitats administratives superiors, encapçalades per persones totalment alienes al món bibliotecari i que, en definitiva, són les que tenen la darrera paraula a l'hora de prendre decisions importants sobre la gestió d'aquestes biblioteques. Dins d'aquest context es fa necessari un clar reconeixement administratiu de les pròpies biblioteques, així com el disseny d'una política de personal i de formació continuada d'aquest.

Pel que fa als **fons documentals**, el seu valor patrimonial és evident, tant com a dipositàries de les publicacions i documentació administrativa i política que generen els propis departaments i organismes dels quals depenen, com per les importants col·leccions de publicacions periòdiques especialitzades, tant nacionals com estrangeres que alberguen.

Cal destacar aquí la importància dels fons d'algunes de les biblioteques de caràcter històric que s'han estudiat, el nombre de volums de les quals es distanca molt de la mitjana de la resta de biblioteques enquestades, així com algunes col·leccions de materials específics (mapes, vídeos, fotografies, partitures, gravats, diapositives, etc.).

En definitiva, creiem que aquest panorama tan heterogeni que s'ha descrit es produeix per diversos factors. D'una banda, per la manca d'un marc legal

ben definit que descrigui el rol d'aquest tipus de biblioteques i/o centres de documentació (dins la Llei 4/1993, del Sistema Bibliotecari de Catalunya, aquestes biblioteques queden englobades en l'article 45 del títol Quart sota l'epígraf referent a biblioteques especialitzades).

D'altra banda, tampoc existeix fins aquests moments cap organisme a la Generalitat amb competències en cooperació bibliotecària interdepartamental que marqui unes directrius comunes per a aquests centres. Per aquest motiu creiem que seria recomanable la creació d'una comissió amb funcions d'assessorament, de consulta, de supervisió i de coordinació en matèria bibliotecària.

PROJECTE D'AUTOMATITZACIÓ INTERDEPARTAMENTAL. BEG: EL CATÀLEG COL·LECTIU DE LES BIBLIOTEQUES ESPECIALITZADES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

El 9 de juny de 1998 es va aprovar per acord de govern de la Generalitat de Catalunya el projecte d'*Implantació d'un sistema interdepartamental per a la gestió de les biblioteques de la Generalitat de Catalunya*, amb l'objectiu de resoldre el problema plantejat per la caducitat dels productes SICAB, CATDOC i MAD, vigents actualment en la majoria d'aquestes biblioteques, i permetre l'automatització de biblioteques que fins ara funcionaven amb catàlegs manuals.

El sistema seleccionat va ser VTLS. La implementació, que ha començat a ser efectiva el primer trimestre de 1999, marca l'inici d'una voluntat coordinadora entre les 28 biblioteques que s'hi han adherit fins al març de 1999. La unificació de programes i, en definitiva, la creació del Catàleg Col·lectiu de les Biblioteques Especialitzades de la Generalitat de Catalunya, a més de facilitar l'intercanvi d'informació entre aquests centres, obre la possibilitat a col·laboracions posteriors amb altres institucions i la participació en altres catàlegs col·lectius, com ja han dut a terme algunes biblioteques de l'esmentada Administració (INEFC, Departament de Medi Ambient, etc.).

La participació conjunta de la Biblioteca de Catalunya –com a centre motor i cap del sistema bibliotecari de Catalunya–, la Direcció General de Serveis d'Informàtica del Departament de la Presidència i el Centre Informàtic de la Generalitat de Catalunya (actualment Centre Informàtic General de Catalunya) són garantia de continuïtat del projecte.

AGRAÏMENTS

Agraïm la col·laboració de totes les biblioteques enquestades, que han facilitat les dades necessàries per a fer possible la redacció d'aquest article.

BIBLIOGRAFIA:

Les bibliothèques ministérielles. Rapport du Groupe de travail placé sous la présidence de Pierre Pelou. Paris: La Documentation française, 1992

ANNEX 1. QÜESTIONARI

1. Nom de la biblioteca
2. Any de creació
3. Existeix una oficialització al DOGC de la biblioteca?
Sí No No se sap Quin DOGC?
4. De quina unitat administrativa depèn la biblioteca?
Secretaria general Direcció General Organisme Autònom Altres
Quina categoria administrativa té la pròpia biblioteca?
Secció Negociat Cap
5. Tipus d'accés
Exclusiu del Departament Restringit Obert
6. Té personal bibliotecari?
Sí No
Plantilla total de la biblioteca
7. Té pressupost propi?
Sí No
8. Fons de monografies
Menys de 5.000 Entre 5.000 i 10.000 Més de 10.000
Fons de publicacions periòdiques
Menys de 50 Entre 50 i 100 Entre 100 i 200 Més de 200
9. S'hi fa tractament documental?
Sí No
Segueix alguna normativa?
Sí No Quina?
10. Està informatitzada actualment?
Sí No Sistema?
S'acollirà al projecte VTLS?
Sí No
11. Està present a Internet?
Sí No A quin nivell?

ANNEX 2. RELACIÓ DE BIBLIOTEQUES ENQUESTADES

(* biblioteques que no van respondre l'enquesta)

Departament d'Agricultura:

- Biblioteca del Departament
- Biblioteca del Centre de Mecanització Agrària
- Estació de Viticultura i Enologia de Vilafranca del Penedès de l'INCAVI (Institut Català de la Vinya i el Vi)
- Servei de Documentació de l'IRTA (Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries)
- Centre de Documentació del Parc Natural del Cadí-Moixeró
- Biblioteca del Centre d'Estudis del Montgrí / Centre de Documentació del Parc de les Illes Medes
- Centre de Documentació del Parc Natural del Delta de l'Ebre
- Centre d'Estudis i Documentació del Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà
- Centre de Documentació del Parc Nacional d'Aigüestortes i Estany de Sant Maurici

Departament d'Economia i Finances:

- Centre de Documentació del Departament
Biblioteca de l'Institut d'Estadística de Catalunya.
<<http://www.idescat.es/biblioteca/biblio.stm>>

Departament de Governació

- Biblioteca – Centre de Documentació del Departament
- Biblioteca – Centre de Documentació de l'Escola de Bombers i Seguretat Civil de Catalunya
- Centre de Documentació Policial de l'Escola de Policia de Catalunya

Departament d'Indústria, Comerç i Turisme

- Biblioteca del Departament
- Biblioteca de la Direcció General de Turisme.
<<http://www.gencat.es/turisme/biblioteca>>
- Centre d'Informació i Documentació en Comerç Internacional
- Centre de Documentació / Biblioteca empresarial del CIDEM
- Centre de Documentació de l'Institut Català del Consum.
<<http://www.icc-aiiec.org/documentacio.html>>

Departament de Benestar Social

- Biblioteca del Departament

Departament de Cultura

- Biblioteca Central del Departament

- Biblioteca de l'Institut Nacional d'Educació Física de Catalunya – Barcelona (INEFC)
- Biblioteca de l'Esport. <<http://cultura.gencat.es/esport/biblio>>
- Biblioteca del Centre d'Història Contemporània de Catalunya – Museu d'Història de Catalunya
- Biblioteca Auxiliar de l'Arxiu Nacional de Catalunya. <<http://cultura.gencat.es/arxius/anc3.htm>>
- Biblioteca del Servei d'Arxius*
- Biblioteca i Fons Documental del Centre de Promoció de la Cultura Popular i Tradicional Catalana
- Centre de Documentació Juvenil. <<http://cultura.gencat.es/joventut/serveis/centre.htm>>
- Biblioteca de la Institució de les Lletres Catalanes
- Biblioteca de la Fílmoteca – Biblioteca Delmiro de Caralt. <<http://cultura.gencat.es/filmo/filmo2.htm>>
- Centre de Documentació en Sociolingüística
- Servei de Documentació del TERM CAT, Centre de Terminologia. <http://www.termcat.es/termcat/serveis/serv_ca.htm>
- Centre de Documentació Musical “Jardí dels Tarongers”
- Centre de Documentació i d'Investigació del Patrimoni Arquitectònic Català
- Biblioteca del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). <<http://www.macba.es/biblio.htm>>
- Biblioteca del Museu d'Arqueologia de Catalunya (MAC)
- Biblioteca General d'Història de l'Art del Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC)
- Mediateca del Museu de la Ciència i de la Tècnica de Catalunya (Terrassa). <<http://cultura.gencat.es/museus/mctc/mctc3.htm>>
- Departament d'Ensenyament
- Biblioteca del Departament
- Departament de Justícia
- Biblioteca del Departament
- Biblioteca del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. <<http://www.gencat.es/justicia/cejfe/biblio.htm>>
- Biblioteca Judicial de Barcelona “Santiago Gubern i Fàbregas”
- Departament de la Presidència
- Gabinet de Documentació i Biblioteca del Departament
- Fons Bibliogràfic i Documental de l'Institut d'Estudis Autònoms
- Biblioteca de l'Institut Català de la Mediterrània. <<http://www.gencat.es/icm/cbiblio.htm>>

- Centre d'Informació Europea del Patronat Català Pro Europa
 - Centre de Documentació de l'Institut Català de la Dona
 - Biblioteca de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.
<<http://www.gencat.es/administracio/biblios.htm>>
 - Biblioteca de la Direcció General de la Funció Pública*
- Departament de Medi Ambient
- Centre de Documentació de Medi Ambient.
<<http://www.gencat.es/mediamb/cdma/cdma.htm>>
 - Centre de Documentació de la Junta de Residus i Sanejament.
<<http://www.junres.es/noticies/biblio.htm>>
 - Centre de Documentació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. <<http://www.gencat.es/mediamb/pnzvg/cdpnzvg.htm>>
- Departament de Política Territorial i Obres Públiques
- Biblioteca del Departament
 - Cartoteca de Catalunya. <<http://www.icc.es/biblio/catalan>>
 - Biblioteca del Centre d'Estudis del Transport per a la Mediterrània Occidental (CETMO). <<http://personal.redestb.es/cetmo/maincat.htm>>
- Departament de Sanitat i Seguretat Social
- Negociat de Documentació i Biblioteca del Departament
 - Biblioteca de l'Institut d'Estudis de la Salut
 - Centre Documental de l'Institut Català de la Salut
- Departament de Treball
- Biblioteca del Departament
 - Servei de Documentació, Biblioteca i Arxiu del Parlament de Catalunya.
<<http://www.gencat.es/parlam/serv.htm>>
 - Biblioteca del Consell Consultiu
 - Biblioteca de la Sindicatura de Comptes de Catalunya

La Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona

Marta Ràfales Caelles

RESUM: *La Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona té per objectiu atendre les necessitats informatives dels treballadors de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes autònoms. El present article ofereix una descripció de les dependències, del fons, del personal, dels serveis oberts al públic en general (informació, consulta, reprografia) i dels serveis restringits al personal de l'Ajuntament (circulació de publicacions periòdiques, distribució de notícies per correu electrònic, teledocumentació i obtenció de documents, recull de recursos electrònics accessibles en línia i formació d'usuaris).*

La Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona és una part de l'engranatge municipal, que treballa amb l'objectiu d'atendre i d'avançar-se a les necessitats informatives i documentals dels treballadors de l'Ajuntament i dels seus organismes autònoms. És, per tant, un centre de, i per a l'Administració municipal, tot i que també és obert al públic en general, el qual pot trobar resposta a qualsevol dubte relatiu a l'Ajuntament de Barcelona i al seu àmbit d'actuació.

El personal de l'Ajuntament n'és l'usuari prioritari i l'anomenem l'usuari intern, mentre que la resta d'usuaris són, per a nosaltres, externs. Els primers poden usar qualsevol dels recursos d'informació facilitats per la biblioteca, ja siguin propis o externs, en canvi, els segons només poden utilitzar les fonts d'informació que es troben físicament en els propis locals.

UNES QUANTES XIFRES

És una biblioteca especialitzada petita; té una superfície que no arriba als 150 m², amb uns 250 metres lineals de prestatgeria. El local és situat a la planta baixa de l'edifici més vell i emblemàtic de l'Ajuntament. És un espai d'avant-

Marta Ràfales Caelles. Cap de la Biblioteca General de l'Ajuntament de Barcelona
Article rebut el març de 1999

guarda, remodelat l'any 1991 amb l'aspecte de l'interior d'un vaixell.

La sala de consulta té 12 seients, i el fons és d'uns 5.000 volums classificats segons la CDU.

La col·lecció és, en general, de temàtica administrativa i inclou bàsicament: totes les publicacions oficials locals, nacionals i de la Unió Europea; les obres de referència de caràcter general, ja que les obres més especialitzades es troben ubicades als diferents departaments municipals; un fons important en matèria d'administració i gestió pública, legislació i jurisprudència nacional i europea; i també qualsevol altre material editat per l'Ajuntament de Barcelona, independentment del seu suport (vídeos, fullets, cassets, cartells, etc.).

La col·lecció digital és molt més àmplia i multidisciplinària, ja que ha de servir per a poder resoldre qualsevol consulta que pugui ser plantejada des de la corporació. Inclou, majoritàriament, cd-roms i bases de dades d'accés remot, consultables per Iberpac o bé per Internet.

Hi treballen sis bibliotecaris i dos auxiliars de biblioteca. Les tasques s'organitzen de forma rotativa per tal de no encasellar el personal sempre en unes feines determinades. Això ajuda a mantenir el nivell de qualitat del servei, ja que així tothom té una visió global del conjunt de la biblioteca i està obligat a reciclar-se constantment.

L'horari és de dilluns a divendres de 9.00 a 13.30 a l'hivern; i de dilluns a divendres de 9.00 a 13.00 hores a l'estiu.

SERVEIS

Tots els serveis de la biblioteca estan pensats i dissenyats en funció de les necessitats dels usuaris interns, sempre amb la intenció de millorar i garantir el seu accés a la informació.

La política municipal es basa, en gran manera, en la descentralització territorial, i és per això que molts dels usuaris interns es troben ubicats en diferents llocs de la ciutat. Això ho hem de tenir molt present a l'hora de dissenyar els serveis, ja que els mètodes per a tractar i comunicar la informació a uns i altres, de vegades han de ser diferents.

A causa de la desconcentració del personal, es tendeix cada vegada més a dissenyar serveis amb un alt component tecnològic que permet fer arribar les informacions al mateix PC de l'usuari final. Una de les principals preocupacions és mantenir informats els treballadors de la institució sobre la varietat de serveis i de recursos d'informació que poden usar a través de la biblioteca. La comunicació amb el personal, mitjançant el correu electrònic, la relació personal directe, etc., és la peça clau perquè els serveis puguin ésser coneguts i,

per tant, cada vegada més utilitzats.

La Biblioteca ofereix serveis restringits, d'ús exclusiu per al personal municipal, però també hi ha serveis públics que són per al públic en general.

Tots els usuaris poden utilitzar la sala de consulta i accedir directament al fons, plantejar les seves consultes als bibliotecaris, consultar el catàleg i les bases de dades en cd-rom, rebre formació in situ sobre el funcionament d'aquests, i utilitzar el servei de reprografia. Però la resta de serveis oferts, com ara el préstec i l'obtenció de documents, la teledocumentació, l'accés a Internet, el servei de sumaris de les publicacions oficials per correu electrònic, el servei de noves adquisicions per correu electrònic, les darreres notícies sobre la Unió Europea per correu electrònic, etc., són serveis interns, d'ús exclusiu del treballador de l'Ajuntament. A continuació es fa un resum de quins són serveis públics i restringits més destacables.

Serveis Públics

Servei d'Informació

Els objectius prioritaris d'aquest servei són: la fiabilitat de la informació proporcionada; la rapidesa en la resolució de les consultes i l'anticipació a les necessitats de la corporació.

El servei és atès diàriament per dos bibliotecaris. L'any 1998 van ser atesos 8.041 usuaris, dels quals, un 46 % van ser usuaris interns.

Entre els usuaris interns es troben els òrgans polítics, els òrgans directius, i els òrgans tècnics. Els usuaris externs són particulars, estudiants, empreses, institucions acadèmiques, biblioteques, museus, arxius, i altres entitats de la ciutat, d'Espanya i de l'estranger.

El total de consultes fetes l'any 1998 va ser de 15.019. El 52 % d'aquestes han estat del personal de l'Ajuntament, la qual cosa representa una mitjana de trenta peticions diàries en el cas dels usuaris interns i de 27, en el cas dels externs.

La tipologia de les consultes internes és molt diversa, així com també ho són les activitats del propi Ajuntament. A tall d'exemple, algunes de les darreres preguntes internes han estat:

- normativa vigent d'edificació;
- situar una empresa d'assegurances dins del rànquing mundial d'empreses del sector;
- biografia d'un polític alemany;

- esmenes als pressupostos de l'Estat;
- darreres paraules del discurs d'un activista;
- recerca d'un informe mundial;
- dades estadístiques de la Unió Europea;
- informes comercials d'empreses;
- qualitat de vida a les ciutats;
- barreres vegetals en la reducció de la contaminació atmosfèrica, etc.

Per a resoldre les comandes internes es disposa generalment de marges de temps molt curts, per aquest motiu el personal del servei d'informació ha d'estar molt format en la recerca de la informació i en la tria de la més adequada segons cada necessitat. La majoria d'aquestes peticions es fan per telèfon, per correu electrònic, i també per fax.

Les preguntes de l'usuari extern, en canvi, es poden agrupar bàsicament en quatre grans categories:

a) Les de caire administratiu, generalment fetes pel ciutadà, entitats i empreses que necessiten informació sobre: les normatives generades pel govern i les administracions, i que són de compliment obligat per a iniciar un negoci; les obligacions fiscals; les inversions municipals previstes en una zona geogràfica determinada, etc. La majoria d'aquestes consultes són formulades personalment a la biblioteca o via fax..

b) Les consultes de la documentació de producció municipal, que són majoritàriament formulades per estudiants universitaris, i investigadors locals, nacionals i estrangers que van personalment a la biblioteca. Aquests poden demanar qualsevol informació de caràcter públic sobre les actuacions de l'Ajuntament de Barcelona i consultar la documentació que s'aplega sobre el tema. Quan es planteja una consulta de temàtica municipal que no es pot resoldre amb les fonts que hi ha a la biblioteca, es fan els contactes necessaris dins la institució per tal de poder respondre amb la fiabilitat adequada. És en aquests casos, quan és tan important conèixer la corporació a fons i tenir-hi persones de contacte.

c) La demanda d'informacions sobre qualsevol aspecte referent a la ciutat de Barcelona. En aquest sentit es reben preguntes de tot tipus; des d'algunes molt senzilles de resoldre, com ara quina és la biblioteca pública més propera a un domicili particular, fins a qüestions més especialitzades que cal derivar a d'altres centres més adients. El sistema de consulta més utilitzat per aquest tipus de públic és el telèfon.

d) La consulta de materials per a la preparació de les oposicions per a l'accés a l'Ajuntament. Es prepara documentació perquè el públic pugui preparar els temaris de concursos i oposicions, i garantir així la igualtat d'oportunitats

en l'accés a aquesta administració local. En època de convocatòries d'oposició la sala de consulta està, generalment, col lapsada.

Servei de consulta del catàleg i dels cd-roms

Els usuaris poden consultar 21 cd-roms, especialitzats en la temàtica pròpia (administració, legislació, jurisprudència...) en xarxa de les 9.00 a les 20.00 hores, de dilluns a diumenge. Tothom els pot consultar des del local de la biblioteca, però el treballador de l'Ajuntament ho pot fer, a més, des del seu propi despatx, mitjançant la xarxa corporativa.

Un altre recurs que també s'ofereix és el catàleg. El catàleg està informatitzat amb el programa Datatrek, i inclou, a més de la documentació pròpia, els fons dels altres departaments municipals, llevat dels d'Ensenyament i Cultura. Una de les funcions de la biblioteca és organitzar, catalogar i indexar els fons documentals, no administratius, dels sectors d'actuació municipal, per tal d'evitar les duplicitats, potenciar-ne l'ús, i compartir recursos. El catàleg esdevé així una eina molt útil per a poder rendibilitzar i racionalitzar els recursos bibliogràfics i documentals de l'Ajuntament de Barcelona.

El catàleg recull, en aquests moments, el fons de setze dependències, entre les quals l'Alcaldia, la Regidoria de Medi Ambient, el Gabinet Jurídic, el Centre de Documentació d'Estadística, i el Centre d'Informació i Recursos de la Dona. A més de ser consultable des de qualsevol punt de la xarxa de l'Ajuntament, el catàleg està també disponible a través d'Internet. A finals de l'any 1998 recollia uns 21.000 volums.

Si els usuaris externs hi troben descrit un document que no es troba físicament a la biblioteca, se'ls porta aquest material per a la seva consulta. Si és un usuari intern qui el demana, se li deixa el document en préstec.

Cd-roms disponibles:

- ARANZADI JURISPRUDÈNCIA
- ARANZADI LEGISLACIÓ
- ARANZADI TRIBUNALS SUPERIORS DE JUSTÍCIA I AUDIÈNCIES
- COLEX CIVIL I CONTENCIÓS ADMINISTRATIU
- EL CONSULTOR
- CSIC
- IBERLEX
- IBERLEX-UE
- INSIDE SCIENCE AND SOCIAL SCIENCE

- LEGISLACIÓ I DISPOSICIONS D'URBANISME
- REBIUN
- ULRICH'S

Serveis restringits

Circuit de publicacions periòdiques

El fons de revistes aplega 127 títols, la majoria especialitzats en temes d'administració pública, dret i legislació. S'hi inclouen totes les publicacions periòdiques editades per l'Ajuntament de Barcelona, les quals poden ser de temàtica diversa, però sempre en relació amb la ciutat de Barcelona: parcs i jardins, societat, economia, etc.

Quasi tota la col·lecció s'ofereix en circulació al personal municipal. En aquests moments hi ha uns 40 títols de revistes circulant.

Per tal d'ampliar i completar aquestes fonts d'informació s'ofereix la consulta dels cd-roms *Inside Science i Social Science* de la British Library, que permeten visualitzar els darrers sumaris de les revistes més importants en el camp de la ciència i de les humanitats.

Taulers de notícies

El tauler d'anuncis del correu electrònic corporatiu ha estat una eina tecnològica que ens ha permès d'anar canviant la manera de treballar i oferir nous serveis més adaptats a l'usuari final.

Diàriament, i a través del programa de correu, el personal pot estar al dia i fer el seguiment de les novetats que afecten el seu sector d'activitat. En aquests moments es mantenen set taulers:

Europa: s'hi envien butlletins electrònics sobre les actuacions de la Unió Europea que informen de les darreres notícies, legislacions, convocatòries, i actuacions dels seus òrgans institucionals.

Sumaris de publicacions oficials: sumaris del *Boletín Oficial del Estado*, *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, *Diario Oficial de las Comunidades Europeas* Sèrie L i C, i text íntegre de tots els anuncis i edictes de l'Ajuntament de Barcelona, publicats en aquests butlletins i en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*.

Els treballadors tenen aquests sumaris el mateix matí de la seva publicació i, mitjançant unes aplicacions informàtiques, poden demanar a la biblioteca el text sencer de les disposicions que els afecten. Cal puntualitzar, però que

malgrat que la majoria dels sumaris d'aquestes publicacions es troben disponibles de forma gratuïta via Internet, la biblioteca ofereix aquest servei perquè hi ha molt pocs departaments que hi tinguin connexió.

En els departaments que no disposen de correu electrònic el servei es realitza a través d'un fax nocturn que envia els sumaris rebuts aquell dia.

Aquest tauler ha permès a més de reduir subscripcions de publicacions oficials, i per tant reduir costos, dóna millor servei als usuaris interns que reben la informació d'una manera més actualitzada, molt abans que la publicació en paper.

Revistes: sumaris d'unes quinze revistes especialitzades, amb l'opció de demanar el text sencer dels articles.

Noves adquisicions: descripció per matèries dels darrers documents entrats al catàleg.

Beques: s'hi informa de les ofertes de treball, de beques, ajuts i subvencions públiques.

Documents a examen: documents a examen arribats a la biblioteca.

Diversos: cursos, congressos, i altres esdeveniments d'interès municipal.

Aquesta concepció de taulers estàtics variarà aviat, ja que està prevista la difusió d'algunes d'aquestes informacions de forma individualitzada tenint present les diverses especialitats del personal, i el traspàs d'algunes d'elles a la futura Intranet que en aquests moments es troba en fase pilot.

Servei de teledocumentació i obtenció de documents

La biblioteca és clienta de diferents bases de dades nacionals i internacionals per tal de poder oferir alguns dels serveis anteriors, com per exemple el de sumaris de publicacions oficials, o per a donar resposta a d'altres consultes plantejades pels usuaris interns. Actualment es té accés a unes 800 bases de dades, ja sigui per via telemàtica o mitjançant Internet. Aquestes proporcionen informació bibliogràfica, dades estadístiques i documents en text íntegre. Aquests últims es fan arribar directament als PC de l'usuari final amb el corresponent estalvi de temps.

D'entre totes les bases de dades les més consultades són: COLEX-DATA, DIALOG, QUESTEL, i OCLC.

Proveïdors de bases de dades:

- BOE
- BLAISE-LINE (BRITISH LIBRARY)
- BRS (OVID)

- CAI
- COLEX-DATA
- DIALOG CORPORATION
- DOGC
- OCLC
- QUESTEL-ORBIT
- SARENET

Servei Biblioteca Electrònica

S'ha creat una seu web a Internet, des d'on es pot consultar el catàleg propi, i es dóna accés a una secció anomenada "La Biblioteca Electrònica", on es fa una selecció d'aquells recursos d'informació que es troben a Internet que són d'interès per a la corporació municipal.

És per això que no s'hi troben tots els recursos existents, no hi ha una voluntat d'exhaustivitat, sinó al contrari, el servei s'orienta a facilitar la recerca a l'usuari municipal quan allò que busca no pot trobar-ho en cap altra de les fonts d'informació esmentades abans.

El valor afegit és precisament haver fet ja la tria dels més adients per a la tasca del municipi, estalviant a l'usuari final el temps i l'esforç que això requereix.

Els webs d'interès estan organitzats per matèries i definits en funció del seu contingut. Per tal de fer-ne una valoració s'utilitza una graella de preguntes (vegeu l'annex) que permet d'anar-lo millorant. L'actualització del web es fa cada dos mesos.

Serveis d'assessorament i racionalització

La biblioteca té però un altre vessant, potser no tan conegut des de l'exterior, però no per això menys important, que és la implicació en projectes interns de racionalització documental, i la intervenció en tota mena de tasques relacionades amb la informació i la documentació dins l'Ajuntament en general. Molts d'aquests projectes es fan en col·laboració amb altres dependències que ens aporten l'experiència en el seu camp. La biblioteca, algunes vegades lidera el projecte, i d'altres, només hi participa, però en definitiva aquesta manera de treballar en equip, ens enriqueix professionalment, i ens ajuda a refermar-nos dins la institució.

Algunes de les actuacions que darrerament s'han portat, o s'estan portant a terme en tot l'Ajuntament són:

Prensa diària

La racionalització de la compra de premsa diària, la qual cosa ha suposat substituir la compra dels diaris, globalment, per subscripció, tot pactant-ne els preus amb els proveïdors, amb el consegüent estalvi econòmic.

Recull de premsa

La confecció d'un únic recull de premsa corporatiu, diari, més adaptat a les necessitats reals dels que es feien anteriorment i amb una important reducció de despeses.

Publicacions periòdiques

La racionalització de les publicacions periòdiques que es rebien en els departaments municipals i l'ampliació d'aquestes fonts a través de la compra de diverses fonts d'informació.

Servei d'adquisicions centralitzat

La centralització de la decisió de compra de noves fonts d'informació per a tot l'Ajuntament. És a dir, es comprova la idoneïtat de totes les compres i subscripcions que es volen fer des de l'Ajuntament de Barcelona.

Per a poder realitzar aquesta supervisió, tots els serveis municipals informen del que volen adquirir al servei d'adquisicions, abans de gestionar-ne la compra. Així, el servei pot oferir fonts d'informació alternatives ja existents, o si ho considera necessari acaba donant la conformitat de la compra o de la subscripció.

Aquest sistema, a més d'evitar les compres duplicades, permet saber tota la documentació que entra a la institució i tenir-la localitzada per a una posterior utilització.

Intranet

En aquests moments s'està treballant, també amb d'altres departaments, en la confecció d'una Intranet corporativa. La Intranet, que es troba en fase pilot, es planteja com una eina participativa, mixta, per a compartir informació, on seran els mateixos departaments que l'ompliran de contingut.

La biblioteca, a més de participar-hi introduint-hi informacions, farà la supervisió d'aquests continguts per tal que es garanteixi la uniformitat, la vali-

desa i l'actualització de la informació. S'encarregarà també de: recollir les propostes de millora que facin els departaments; formar sobre el funcionament de la xarxa; elaborar i mantenir actualitzada la documentació de tots els processos seguits; promocionar la Intranet i d'avaluar-ne l'ús.

Serveis de formació

La formació dels usuaris és un altra peça clau a destacar dins del funcionament general. Com ja s'ha dit, l'usuari extern pot rebre in situ, explicacions sobre el maneig i sobre els continguts dels recursos d'informació que pot utilitzar. Aquesta formació és la més simple. La de l'usuari intern però, és més completa i complexa, ja que les fonts d'informació que té a l'abast són molt més àmplies, i els mètodes i formes de connexió amb la biblioteca són diversos (per cablejat corporatiu, per mòdem més un programa de comunicacions, o via el software Reachout).

Es fan activitats puntuals de formació en resposta a algunes peticions, però també es manté un pla formatiu sistemàtic per a tots els departaments connectats amb la Biblioteca General. La planificació general es fa conjuntament amb el Departament de Formació i Selecció de Personal per tal de garantir que s'arriba a tothom i donar un suport institucional a les sessions.

Els cursos són dissenyats amb uns objectius clars: ensenyar els treballadors municipals a recercar la informació que necessiten per a la seva tasca laboral; familiaritzar-los en el maneig dels serveis que s'ofereixen des de la biblioteca, per tal que siguin el màxim d'autònoms possible; potenciar l'ús i, per tant, rendibilitzar els recursos d'informació municipals; promocionar l'ús de les noves tecnologies dins l'Ajuntament; i, en darrer terme, difondre el serveis creats.

L'ensenyament del treballador municipal es fa quasi sempre en el seu propi lloc de treball, precisament per a poder explicar-li millor l'operativa de les connexions, i per permetre, al mateix temps, crear un vincle de cooperació entre la biblioteca i les dependències municipals. També es fan cursos més multitudinaris, on el personal s'agrupa per especialitats, però l'experiència ens està demostrant que aquests són els menys efectius, motiu pel qual, cada cop es fan més esporàdicament. En el nostre cas, són les formacions individualitzades, o en petits grups de 2-4 persones, les que donen millors resultats.

ANNEX.**Pautes per a avaluar recursos internet**

Recurs	Títol Url	
Tipologia de recurs	Web, llistes de distribució, news, xats...	
Autoria	Es pot identificar? Quina experiència té en el tema? Està acreditat per una organització? Dóna via de contacte? Si és una organització, tipologia (universitat, empresa ...)	
Accessibilitat	% d'accés lliure % d'accés restringit (necessitat de password)	
Actualitat	Data d'actualització? Periodicitat d'actualització?	
Àmbit	Quins aspectes cobreix? Està la informació limitada en certs períodes? Abast geogràfic? Està en construcció? Hi ha les fonts d'informació?	
Contingut	Conté informació? La informació són fets o opinions? S'hi troben documents a text complet i d'accés lliure? Conté publicitat? La publicitat és de la pròpia institució? Conté enllaços interns? Aquests enllaços, contenen informació o només són links? Tipus de document: publicació periòdica, base de dades, buscador (directori, índex), pàgina personal, pàgina institucional...	
Links externs	Recull recursos de l'Administració pública? Els enllaços estan comentats? Els enllaços remeten a més enllaços? S'han provat?	

Precisió	Està lliure d'errors gramaticals o tipogràfics? Hi ha inclinacions polítiques, ideològiques o altres punts de vista? S'adapta a les necessitats?	
Disseny	És amigable? Disposa d'un enginy de cerca? L'enginy de cerca, quin llenguatge d'interrogació utilitza (formulari, operadors booleans...)?	
Connexió	Si conté objectes multimèdia (imatge fixa, imatge mòbil, so, gràfics), les pàgines triguen a baixar? Requeriments de <i>software</i> ?: <ul style="list-style-type: none"> • Navegador • Programa de visualització d'imatges: acrobat... 	
Descripció recurs		