

El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals

Servei de Planificació i Avaluació
Gerència de Serveis de Biblioteques



**Diputació
Barcelona**

Autoria:

Rosa Togores Martínez
Servei de Planificació i Avaluació

Coordinació i text de la fase de contrast de l'estudi:

Sílvia Rabat Fábregas
Gerència de Serveis de Biblioteques

Enric Vilagrosa Alquézar
Gerència de Serveis de Biblioteques

Direcció:

Xavier Bertrana Horta
Servei de Planificació i Avaluació

Jordi Permanyer Bastardas
Gerència de Serveis de Biblioteques

Ester Omella Claparols
Gerència de Serveis de Biblioteques

Amb la col·laboració de:

Toni Feliu Oller, Joël Pintor González i Mònica Tàrrega Tomàs
Gerència de Serveis de Biblioteques

SUMARI

| | |
|--|----|
| Presentació | 5 |
| Descripció de la metodologia utilitzada | 6 |
| El valor de les biblioteques de la XBM en la societat | 12 |
| Eix cultural | 13 |
| Eix social | 18 |
| Eix econòmic | 25 |
| Eix educatiu / informatiu | 28 |
| Conclusions: 10 punts per incrementar el valor de la biblioteca pública en la societat | 32 |
| Bibliografia | 35 |
| Agraïments | 36 |

Presentació

Les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) de la província de Barcelona són un projecte compartit entre els ajuntaments de la demarcació de Barcelona i la Diputació de Barcelona. L'equitat d'accés, la sostenibilitat econòmica, l'eficiència, la qualitat del servei i la pertinença són les cinc dimensions que marquen l'evolució del model de gestió i de la prestació del servei bibliotecari a la província. D'altra banda, l'aposta per un model de proximitat ha permès que les biblioteques evolucionin i millorin els seus serveis al ritme que marquen els canvis socials i reflecteixin el perfil de la ciutadania a la que atenen, convertint-se en autèntics espais culturals, educatius, de promoció de la lectura i de cohesió social.

A la XBM hi ha una llarga tradició en la recollida i anàlisi estadística que ha permès desenvolupar un important sistema d'informació per portar a terme destacats projectes d'avaluació. No obstant, no existia fins ara un estudi que indagés en el valor social generat per les biblioteques de la XBM en el seu entorn. D'acord amb aquesta necessitat, la Gerència de Serveis de Biblioteques (GSB) conjuntament amb la Direcció d'Estudis i Prospectiva (ara Servei de Planificació i Avaluació) de la Diputació de Barcelona van acordar dur a terme un estudi per analitzar el valor públic de la XBM, és a dir, en conèixer la capacitat d'aquest model per generar valor col·lectiu a la ciutadania. Una iniciativa pionera a l'Estat Espanyol possible gràcies a la creixent disponibilitat de dades estadístiques, la proliferació d'estudis semblants a nivell comparat i la idoneïtat del context per fer-ho.

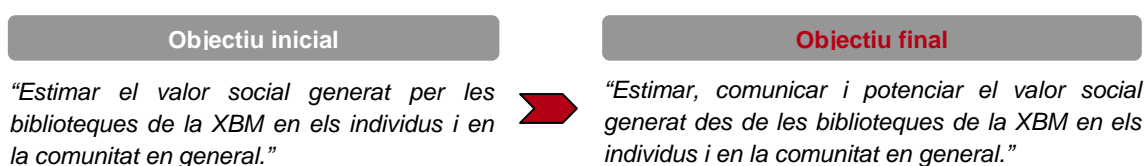
"El valor de les biblioteques de la XBM en la societat" es complementa amb l'estudi *"El retorn de la inversió de les biblioteques de la XBM"* (Luria i Pintor, 2013). Aquest aporta informació sobre els beneficis econòmics de les biblioteques a través del càlcul del retorn de la inversió de les biblioteques als ciutadans. Les seves conclusions determinen que per cada euro que l'administració pública inverteix en les biblioteques de la XBM es generen 2,25€ de benefici directe (si es consideren també els beneficis indirectes, el retorn a la inversió se situa en 4,25€ per cada euro invertit). Aquest resultat és comparable al d'altres xarxes bibliotecàries referents en l'àmbit internacional.

Descripció de la metodologia utilitzada

Davant un context econòmic com l'actual, marcat per la restricció pressupostària i el sorgiment de noves necessitats socials, pren gran importància obtenir evidències rigoroses que permetin posar en valor els serveis públics que es presten a la ciutadania. És d'acord amb aquesta necessitat que la DIPUTACIÓ DE BARCELONA va considerar molt rellevant estimar el paper social que desenvolupen les biblioteques de la XBM a les nostres societats.

D'aquest plantejament inicial, i davant la dificultat d'obtenir informació sistematitzada en clau XBM sobre uns beneficis socials que són intangibles, l'objectiu del projecte va evolucionar durant el desenvolupament de l'estudi tal i com es mostra en la figura 1. Com a resultat final, l'exercici metodològic realitzat ofereix per primer cop un marc conceptual sistematitzat i útil per tot servei bibliotecari interessat en generar valor social en el seu entorn i comunicar el que ja genera.

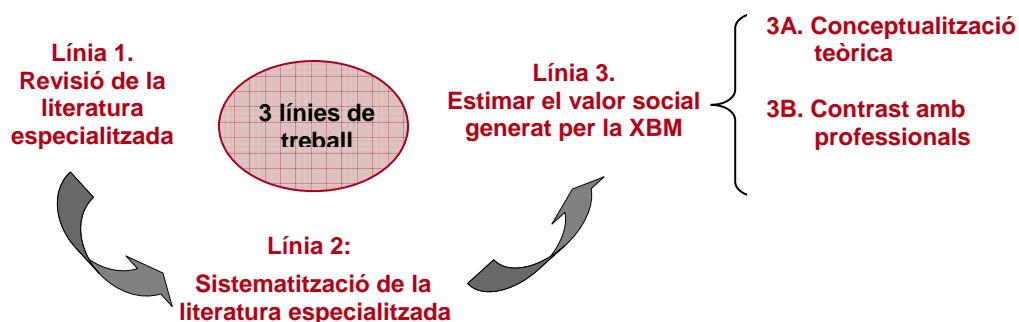
Figura 1. Transformació de l'objectiu inicial l'estudi



Font: elaboració pròpia.

La metodologia proposada és una metodologia pròpia que ha buscat donar continuïtat a les línies de treball traçades internacionalment (Huysmans i Oomes 2012; Berryman 2005), amb la finalitat d'anar configurant, de mica en mica, una metodologia compartida capaç d'aproximar el “valor social” des d'una perspectiva agregada. A continuació, doncs, es presenta l'anàlisi realitzat per a cadascuna de les tres línies de treball diferenciades i seqüencials en les que s'ha estructurat aquest estudi:

Figura 2. Metodologia de treball de l'estudi



Font: elaboració pròpia.

El procés es va organitzar en dues fases:

- **Fase conceptual** (d'abril de 2012 a maig de 2013)

En què es va portar a terme la revisió i sistematització de la literatura especialitzada per fer una primera estimació del valor social generat per la XBM (línies 1, 2 i 3A). Aquest va ser un treball realitzat per la GSB conjuntament amb la Direcció d'Estudis i Prospectiva, emprant mitjans interns i amb l'ús de la informació disponible.

- **Fase de contrast** (de setembre de 2013 a gener de 2014)

En què es va incorporar la visió dels professionals de les biblioteques i del territori per tal de contrastar, validar i complementar el treball fet en la fase conceptual (línia 3B). En aquesta fase hi van participar una trentena d'experts sota la coordinació de la GSB.

Línia 1: Revisió de la literatura especialitzada

Contextualització

Tal i com apunta la literatura especialitzada, les biblioteques públiques, com a espais oberts al conjunt de la ciutadania, d'accés universal i gratuït, s'han consolidat com a agents culturals, socials i informatius clau en les societats actuals. És a dir, la biblioteca pública, en desenvolupar les seves funcions en àmbits tant diversos i fonamentals com són la vida social, econòmica, cultural o educativa d'una societat, s'ha configurat com a un agent comunitari amb capacitat real de contribuir a la transformació social del seu entorn, tot tenint present la complementarietat d'altres factors i intervencions.

Ara bé, tot i el reconeixement del "valor social"¹ generat pels serveis bibliotecaris com a bé públic, la pròpia literatura especialitzada posa de manifest la complexitat de mesurar aquest valor en estar vinculat, majoritàriament, a la generació d'uns beneficis socials intangibles. D'aquesta forma, en parlar d'un valor no quantificable econòmicament, la seva mesura o estimació implica necessàriament fer front a una gran quantitat de limitacions vinculades tant a la pròpia naturalesa de l'estudi com a la dificultat d'establir relacions de causalitat sòlides (Kelly i altres 2002).

De fet, tot i haver estat objecte de diversos treballs i estudis d'investigació, la mesura del valor social és encara, avui en dia, una pràctica minoritària i poc homogènia (Berryman 2005). D'aquesta forma, la manca d'una metodologia compartida, clau per poder maximitzar la qualitat de l'anàlisi del valor social, ha desembocat en què gran part de les investigacions hagin abordat l'estudi de forma sectorial i amb una metodologia pròpia.

¹ Tot i que s'ha optat per parlar de "valor en la societat" en la literatura especialitzada s'utilitza indistintament també els termes "valor social", "impacte social", "benefici social" o "capital social" per descriure els beneficis socials generats per les biblioteques públiques.

Així, diversos serveis o sistemes bibliotecaris han fet ús de metodologies inèdites² en l'estimació del valor social generat pel seu servei bibliotecari (Debono 2002), alhora que han tendit a centrar les investigacions en una únic benefici social concret, com pot ser el paper de la biblioteca pública en el foment de la inclusió social (Canadian Urban Libraries Council 2010). Altrament, són escassos els estudis que han intentat fer un pas més enllà i oferir una visió conjunta i agregada de tots aquells beneficis socials que poden generar les biblioteques públiques en el seu entorn, amb algunes excepcions (Huysmans i Oomes 2012; Berryman 2005).

L'estudi de la literatura especialitzada

D'acord amb el context apuntat, la present línia de treball s'ha centrat en l'anàlisi de les principals aportacions realitzades per investigacions, estudis o marcs de referència internacional en la determinació dels beneficis socials generats per les biblioteques públiques. D'aquesta forma, s'han revisat més de cent fonts d'informació considerades d'interès per a poder explicar quins són els beneficis que generen les biblioteques públiques en el seu entorn en funció de com s'interrelacionen amb aquest. El present exercici, inèdit en el marc de la XBM, ha tingut com a objectiu concret identificar el conjunt de beneficis socials que poden generar les biblioteques públiques en el seu entorn d'acord a una doble perspectiva:

- Beneficis en l'*individu*, en termes de transformació de les seves habilitats i coneixements, principalment.
- Beneficis en la *comunitat*, en termes de transformació de la realitat i dinàmiques de relació existents en la societat.

L'anàlisi descriptiva realitzada s'ha ordenat seguint l'esquema d'una matriu de doble entrada, és a dir, a partir d'aquesta perspectiva individu/comunitat i en funció dels quatre eixos d'impacte social de la biblioteca pública apuntats per la literatura:

Figura 3. Eixos d'impacte social de les biblioteques públiques

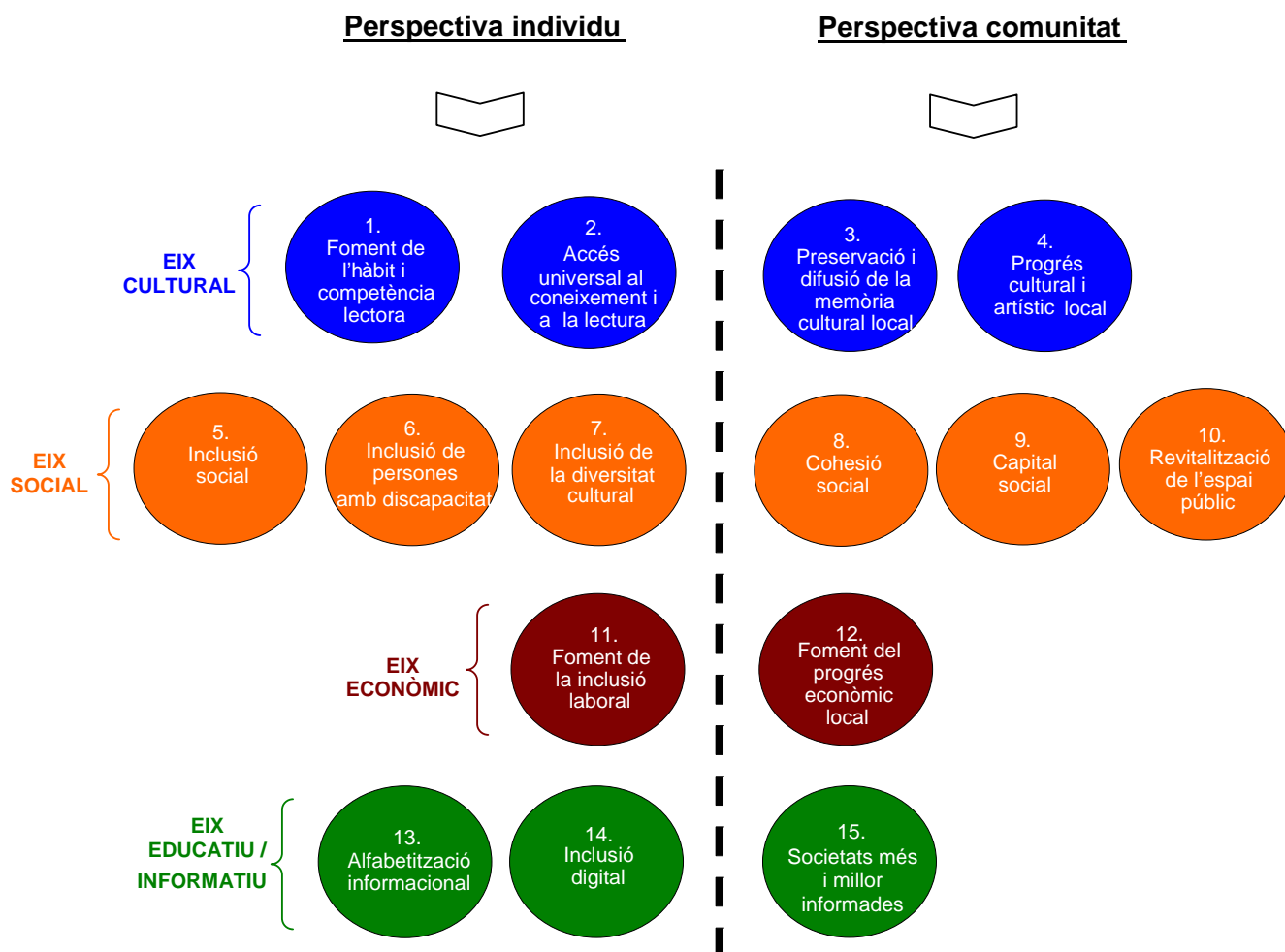


Font: Huysmans, F. i Oomes, M., 2012.
Measuring the public library's societal value: a methodological research program.

² L'auditoria social ha estat una de les tècniques més utilitzades, mètode que mesura com l'organització ha assolit els objectius socials que tenia marcats, combinant dades sobre el perfil de la comunitat i combinant-les amb entrevistes i grups focals (Wavell i altres 2002).

D'aquesta forma i com a resultat de l'anàlisi documental realitzada s'ha ofert una fotografia integral i agregada dels potencials beneficis socials que pot arribar a generar una biblioteca pública en el seu entorn, concretats en la figura 4.

Figura 4. Estimar el valor social generat per les biblioteques públiques: principals beneficis socials identificats (a partir de la revisió de la literatura especialitzada)



Font: elaboració pròpia.

Així, i per a cadascun d'aquests beneficis, s'ha realitzat una anàlisi detallada de les principals aportacions realitzades per la literatura especialitzada. S'ha permès entendre de forma global en quina mesura la biblioteca pública, en funció de com es configuri, actuï i s'interrelacioni amb el seu entorn, pot exercir un paper essencial com a agent local de transformació de les habilitats i coneixements dels seus usuaris i de la realitat i dinàmiques de relació social existents en la seva comunitat.

Línia 2: Sistematització de la literatura especialitzada

Un cop identificats i caracteritzats els diversos beneficis socials, s'ha prioritzat la informació recopilada. S'ha construït una matriu o taula de sistematització on, per cadascun dels 15 beneficis socials identificats, s'ha ordenat la informació recollida en sis categories (àmbit; benefici social; accions i eines; serveis; beneficis). En el seu conjunt, la informació prioritzada ofereix una fotografia suficientment completa sobre cada benefici social identificat, configurant-se com unes pautes a tenir en compte per qualsevol servei bibliotecari interessant en aproximar o comunicar el seu paper com agent comunitari.

Gràfic 1. Informació recollida a la taula de sistematització per a cadascun dels 15 beneficis socials

| ESTIMAR EL VALOR SOCIAL GENERAT PER LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES | | | | | |
|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------|-----------|
| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |

- **Eix** ⇒ Categoria en la qual s'apunta l'impacte al qual fa referència el benefici social. S'identifiquen quatre eixos: cultural, educatiu/informatiu, social o econòmic (F. Huysmans i M. Oomes, 2012).
- **Benefici social** ⇒ Categoria en la qual s'ordenen els 15 beneficis socials identificats.
- **Conceptualització** ⇒ Categoria en la qual s'exposa breument aquella informació recollida en la primera línia de treball vinculada a: a) l'origen del "concepte" que vertebrava el benefici social, b) el vincle entre el concepte i la biblioteca pública i c) la trajectòria i activitats desplegades per les biblioteques i vinculades al benefici analitzat.
- **Accions i eines** ⇒ Categoria en la qual es recullen aquelles eines estratègiques de context i accions que les biblioteques públiques realitzen i que s'ha constatat que contribueixen a la generació del benefici social analitzat.
- **Serveis** ⇒ Categoria en la qual es recullen els serveis que les biblioteques públiques ofereixen i que s'ha constatat que contribueixen a la generació del benefici social analitzat.
- **Beneficis concrets** ⇒ Categoria en la qual s'apunten les potencials transformacions socials, directes o indirectes, com a conseqüència de l'acció i treball de la biblioteca pública per assolir el benefici social analitzat.

A més d'aquesta informació, per cadascun dels eixos s'ha constituït una altra taula en la qual es contemplen els recursos, l'equip de treball i els agents per la cooperació amb els que la biblioteca ha de desenvolupar la seva tasca en els beneficis socials tractats.

Com a resultat d'aquesta línia de treball, s'han construït 19 taules de sistematització: una per a cadascun dels 15 beneficis socials identificats amb la informació apuntada en el gràfic 1 i quatre més corresponents als recursos, l'equip de treball i els agents per a la cooperació de cada eix.

Línia 3:

Estimació del valor social generat per les biblioteques de la XBM

Línia 3A: Conceptualització teòrica

A partir de les dues línies de treball anteriors i, especialment, a partir de la sistematització de la informació recollida i analitzada, els tècnics de la GSB i de la Direcció d'Estudis i Prospectiva han realitzat una recerca i buidat de la informació disponible. Complementàriament aquesta informació quantitativa s'ha realitzat una recerca de bones pràctiques concretes empreses per diversos serveis bibliotecaris, en l'entorn de la XBM i fora d'aquest, i vinculades als diversos beneficis socials identificats.

A partir d'aquest recull d'informació s'ha realitzat una anàlisi valorativa del paper social que desenvolupen les biblioteques públiques de la XBM en el seu entorn més immediat. Com a resultat d'aquesta tasca, s'ofereix una primera aproximació sobre la contribució de les biblioteques en la generació d'un conjunt de beneficis socials en les seves comunitats, i sobre els aspectes que cal considerar a l'hora de generar valor en cadascun d'aquests àmbits. Es tracta d'un material de partida en clau XBM, pensat per a la reflexió de tots aquells que vulguin generar valor social a través de les seves biblioteques.

Línia 3B: Contrast amb professionals

Una vegada finalitzada la fase de conceptualització teòrica de l'estudi es va incorporar la visió dels professionals de les biblioteques i del territori. Per fer-ho es van constituir tres grups de treball que van reflexionar i debatre sobre els 15 àmbits identificats en l'estudi del valor social. Els objectius dels grups de treball van ser:

- Assessorar, en la seva vessant pràctica, sobre les accions que fan i haurien d'emprendre les biblioteques de la XBM en els àmbits tractats.
- Concretar les accions, recursos i serveis que les biblioteques haurien d'oferir en cadascun dels àmbits tractats.
- Contrastar i validar la informació recollida en la conceptualització teòrica referent als beneficis que l'acció de les biblioteques reverteix en la societat i els individus.

Per a cadascun dels grups es van convidar deu persones amb els següents perfils: quatre de les biblioteques XBM que treballassin en projectes de l'àmbit tractat, dues de la GSB, una d'una institució professional del sector bibliotecari (COBDC o Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la UB), una del Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya, un especialista extern en la temàtica tractada en el grup i un tècnic municipal³. Completaven el grup un dinamitzador i un relator. En total van participar-hi 33 professionals.

El debat es va desenvolupar de forma presencial i de forma virtual. Per al debat dels àmbits de la "perspectiva individu" es van portar a terme tres tallers presencials (un per a cada grup). Els àmbits de la "perspectiva comunitat" es van treballar virtualment durant les setmanes següents dels tallers.

³ Vegeu al final del document el nom de les persones i entitats participants en el procés.

A les trobades presencials es va gestar un interessant col·loqui que va possibilitar complementar i enriquir els continguts de la fase de conceptualització teòrica. La majoria de les reflexions van confirmar el marc i accions ja apuntades en la fase prèvia, validant i reforçant la feina feta. Així mateix es van afegir nous apunts aportats des de la pràctica i es van donar a conèixer bones pràctiques en els àmbits treballats. Sens dubte la participació de diferents perfils professionals i la diversitat de les realitats locals en què treballen, va donar un valor afegit a la discussió. Per altra banda, per la seva implicació en el procés aquests professionals posteriorment faran de difusors de les conclusions d'aquest estudi.

El valor de les biblioteques de la XBM en la societat

En aquest apartat es presenten les 19 taules de sistematització resultants de l'estudi: una per a cadascun dels 15 beneficis socials identificats i quatre més corresponents als recursos, l'equip de treball i els agents per la cooperació de cadascun dels quatre eixos (vegeu figura 4). En el document complet d'aquest estudi, els quadres-resum aquí inclosos van acompanyats de textos explicatius que amplien la informació d'aquests i incorporen bones pràctiques de les biblioteques de la XBM.

1. Foment de l'hàbit i competència lectora.

Eix cultural / Perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|----------|--|--|--|---|---|
| CULTURAL | Foment de l'hàbit i la competència lectora | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Llegir és entendre i interpretar un missatge escrit (Goldin 2006). És, doncs, una habilitat que ha d'adquirir-se i desenvolupar-se. ➤ L'exercici d'aquest hàbit es constitueix com un element vital, una porta al coneixement que enriqueix a l'individu al llarg de la vida. ➤ El foment d'aquest hàbit és una responsabilitat conjunta de la societat, que depèn de la col·laboració entre agents públics i privats i de la coordinació de polítiques culturals, socials i educatives. ➤ El Manifest de la IFLA/UNESCO (1994) reconeix el foment d'aquest hàbit com una de les "missions clau" de les biblioteques. ➤ La biblioteca pública i la promoció de la lectura han estat i són un tàndem indissoluble en oferir les biblioteques accés universal i gratuït a la lectura a tota persona independentment d'origen, edat, etc. ➤ El foment d'aquest hàbit entre els més joves pren especial importància al ser en aquestes etapes el moment en el qual es configura l'hàbit (infants) o en el qual es dona una major probabilitat d'abandonament (adolescents). ➤ La legislació espanyola i catalana recullen el foment de l'hàbit i la competència lectora com una eina fonamental en el desenvolupament de la personalitat dels individus i en la seva socialització. ➤ El Pla Nacional de Lectura de la Generalitat (desembre de 2011) aconsella part de les línies de treball a seguir per fomentar l'hàbit lector a través de les biblioteques públiques. ➤ Les biblioteques públiques, al ser un agent clau per a la instauració de l'hàbit i competència lectora entre la població, han d'avançar-se en la definició d'una política de difusió i promoció de la lectura específica i programada. Capaç de cobrir l'heterogeneïtat de col·lectius i de necessitats que conformen una comunitat. En bona mesura aquest èxit vindrà determinat per la seva capacitat per fer que els diversos col·lectius gaudeixin i li trobin sentit a la seva experiència amb la lectura. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear les condicions per donar suport a la creació/difusió de projectes, experiències d'èxit amb caràcter innovador. ➤ Establir una estratègia pel foment d'hàbits lectors. ➤ Incloure les polítiques de foment de la lectura en les polítiques locals i nacionals. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi de necessitats i hàbits lectors per segments de població i interessos. ➤ Segmentació de públics. ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. ➤ Difusió accions dirigides al foment de la lectura (també en altres llengües). ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Eines per a la participació i implicació dels usuaris, delimitació d'activitats (especialment adolescents). ➤ Adquisició participativa. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats al públic en general pel foment de l'hàbit lector. ➤ Activitats juvenils de foment de l'hàbit lector. ➤ Activitats infantils de foment de l'hàbit lector. ➤ Clubs de lectura i accions paral·leles. ➤ Servei de lectura a domicili (ajuda a la lectura). ➤ Exposicions (atractives, ambientades, 2.0, fons expositiu). ➤ Alfabetització informacional/digital ➤ Serveis a escoles (visites escolars basades en la promoció de la lectura, motxilles viatgeres, recomanació de lectures a joves als instituts –sortir de la biblioteca-). | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La biblioteca pública és un instrument –dins d'un conjunt més ampli d'entitats i iniciatives- que facilita i potencia un hàbit i una competència (de la lectura), el qual permet el desenvolupament dels individus com a éssers únics i, alhora, socials. ➤ Fa efectiu l'exercici del dret a l'educació i a la cultura per a tota persona. ➤ Desenvolupa en l'individu habilitats de reflexió, anàlisi, esforç o concentració útils al llarg de la vida. ➤ Garanteix a l'individu l'accés igualitari al coneixement i augmenta el capital cultural i humà d'una comunitat. ➤ Configura lectors reflexius amb opinió, competents i crítics que poden aportar progrés a la societat, al ser ciutadans actius i integrats. ➤ Permet que l'individu es formi (en un sentit ampli) i creixi més enllà de les formes reglades i establertes. ➤ Permet a l'individu gaudir del temps lliure, evadir-se, potenciar la seva creativitat, etc. ➤ Possibilita que els nens i joves es sentin motivats, des de ben petits, pel coneixement i les obres de la imaginació, tot potenciant la seva creativitat. ➤ Es constitueix com un element vital per als més joves, que enriqueix la seva vida, en diversificarà els estímuls, alhora que els permetrà contribuir, d'una forma més intensa, a la societat en la que habitin. ➤ Promou un envelliment actiu dels individus. |

2. Accés universal al coneixement i la lectura.

Eix cultural / Perspectiva individu.

| Àmbit | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|----------|---|--|---|--|--|
| CULTURAL | Accés universal al coneixement i la lectura | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les biblioteques públiques tenen un paper clau en garantir l'accés al coneixement i la cultura a tota la ciutadania. Aquest paper democratitzador de l'accés a la informació i a la cultura el trobem desgranat als diferents àmbits d'impacte de la biblioteca pública recollits a l'estudi. ➤ Prop del 30% de la població mundial presenta algun tipus de dificultat de comprensió lectora. ➤ Els recursos de "lectura fàcil" (LF) adapten textos i altres recursos per tal de facilitar la seva lectura i comprensió (ús concret, directe i simple del llenguatge, del contingut, il·lustracions, disseny o maquetació, etc.) fent possible la seva comprensió a gran part de la població independentment de les seves capacitats. ➤ A diferència de països com Suècia, a Espanya i a Catalunya la seva implementació és recent (al 2003 es constitueix l'Associació LF). ➤ Els potencials beneficiaris d'aquests recursos són persones amb discapacitat (intel·lectual, demència senil, sords, autistes, afàsics, etc.) i població amb suficiència lectora limitada temporal (immigrants, persones majors, joves o nens). ➤ La biblioteca pública s'ha convertit en un dels principals compradors d'aquests recursos, alhora que ha aconseguit atreure i incorporar com a usuaris a col·lectius que fins aquest moment estaven poc familiaritzats amb les biblioteques i que, en molts casos, n'estaven exclosos. ➤ La IFLA va definir al 2010 un conjunt de directrius vinculades al desplegament de la LF a les biblioteques públiques que a dia d'avui són el marc de referència internacional per a la creació de col·leccions dirigides específicament a aquests col·lectius. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi població amb dificultats lectores de necessitats i hàbits lectors. ➤ Estratègia pel foment de l'hàbit lector entre col·lectius amb discapacitat o dificultat lectora. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Enquestes de satisfacció/percepció de l'usuari. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Personal capacitada en l'ús dels recursos LF i en el tracte de diversos col·lectius. ➤ Horari accessible. Horaris d'acord amb les "necessitats" de la població. Temps lliure (caps de setmana, vespres...). ➤ Senyalització dels recursos de LF d'acord a les capacitats dels potencials usuaris. ➤ Col·lecció organitzada i promoció segons "estils de vida". ➤ Accions concretes amb nous usuaris + suport serveis + accions paral·leles. ➤ Lectura més a prop: hospital, lectura a domicili. ➤ Construcció xarxa de voluntaris. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assessorament en LF a individus i col·lectius sobre com aplicar-la. ➤ Plataforma de préstec/ descàrregues de llibres, articles, música i accés als fons digitals de les universitats. ➤ Introducció del préstec de llibre electrònic per a malalts amb discapacitats físiques (mobilitat). ➤ Utilitzar suports orals i audiovisuals davant grups d'analfabets. ➤ Tertúlies a l'entorn d'un tema o llibre per millorar el coneixement de la llengua, costums, cultura, del país... ➤ Activitats de LF obertes a tots els usuaris de la biblioteca. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La biblioteca pública és un instrument – dins d'un conjunt més ampli d'entitats i iniciatives- que facilita i potencia l'accés al coneixement, el qual permet el desenvolupament dels individus com a éssers únics i, alhora, socials. ➤ Democratitza l'accés a la informació i a la literatura, garantint que tots els ciutadans de forma igualitària tinguin accés a la informació i a les obres de creació literària. ➤ Garanteix que tota persona pugui gaudir de les eines per créixer com a ésser humà independentment de les seves capacitats i/o de la seva situació econòmica i social. ➤ Es constitueix com a vehicle de comunicació, informació, formació i oci. ➤ Contribueix a la cohesió i inclusió social. ➤ Col·labora a millorar el coneixement i la relació entre persones de generacions diferents. ➤ Augmenta la confiança en un mateix de col·lectius o individus especialment vulnerables. ➤ Afavoreix la millora de la capacitat d'expressió de persones amb discapacitat o dificultat lectora. ➤ Genera nova documentació d'àmbit local. |

3. Preservació i difusió de la memòria i la cultural local.

Eix cultural / Perspectiva comunitària.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|----------|---|---|---|--|--|
| CULTURAL | Preservació i difusió de la memòria i la cultural local | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conèixer la memòria d'una comunitat és conèixer "el conjunt de fets, condicions, característiques, processos i objectes que van esdevenint i incideixen al llarg del temps en una zona geogràfica determinada" (García Gómez, 2000). ➤ En aquest sentit, el registre i la transmissió de la memòria és una pràctica que va lligada al desenvolupament dels grups humans en formes organitzades de civilització. ➤ Així, l'existència de memòria i la necessitat de conservar-la i testimoniar-la busca satisfer una demanda essencial de tota societat, d'una gran importància cultural: pel seu efecte socialitzador, pel seu efecte creador d'identitats, pel seu paper neutral de preservació de tota la policromia ideològica i cultural d'una comunitat, per la seva capacitat instructiva o per la seva contribució a la investigació (García Gómez i Díaz Grau, 2005). ➤ Arxius, biblioteques o museus s'han constituït com els principals valedors públics de la memòria i història dels pobles i ciutats. ➤ A dia d'avui, tant la IFLA (2002) com la American Library Association (2012) han definit uns criteris racionals que haurien de determinar l'organització de les col·leccions d'història local a les biblioteques públiques. ➤ A dia d'avui, tota biblioteca pública, com a dipositària de la memòria local, té la responsabilitat reconeguda de "promoure l'estudi, el coneixement i la comprensió de tots aquells aspectes d'una localitat" (Michael Dewe, 1991). La biblioteca s'ha constituït com a garant de les tradicions, de la cultura, dels valors democràtics i de la memòria col·lectiva resguardada en el material bibliogràfic que posseeix. ➤ La biblioteca pública exerceix una funció essencial en la preservació i conservació de la memòria col·lectiva, i no únicament en la preservació de documents antics, únics o estranys, sinó també per exercir la mateixa acció sobre documents moderns, múltiples i comuns, el valor dels quals canviarà amb el temps, arribant a ser antics, únics o estranys en un futur. ➤ La biblioteca pública, com a lloc de formació, de recerca i de recuperació de la memòria local, ofereix l'oportunitat a intel·lectuals, estudiants, estudiosos, erudits, investigadors de tots els nivells i a la resta de ciutadans, de poder conèixer i entendre les senyes d'identitat d'una comunitat. ➤ La col·lecció local de qualsevol biblioteca actua com a "memòria" del passat, conservant i brindant accés a materials relacionats amb el passat, present i futur de la història de la comunitat en la que s'ubica i a la resta de persones que la integren. Cada col·lecció local constitueix la singularitat de tota la biblioteca i a través seu s'integra plenament el patrimoni cultural de l'àmbit social que li correspon, element clau per a la projecció de la cultura d'una comunitat. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existència d'una diagnosi sobre interessos i necessitat d'informació sobre la memòria local de la comunitat. ➤ Biblioteca com element vertebrador de la realitat sociocultural local. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existència d'una estratègia per a la difusió de la col·lecció local i la memòria local. ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Coordinació de fons bibliogràfics i audiovisuals d'entitats. ➤ Creació xarxa difusió i treball sobre el patrimoni. ➤ Creació de xarxes de treball on compartir experiències ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Personal format en el recull, tractament, manteniment i accessibilitat als recursos de la col·lecció local. ➤ Política d'accés clara i visible a la col·lecció local. ➤ Digitalització dels recursos de la col·lecció local. ➤ Catalogació adaptada dels documents de temàtica local. ➤ Edició de guies de lectura sobre els recursos de la col·lecció local. ➤ Jornades d'història/ memòria local. ➤ Memòria històrica local. ➤ Generació de continguts. ➤ Restauració fons local amb aportacions col·lectives. ➤ Difusió. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Digitalització. ➤ Conferències/taules rodones sobre memòria o temàtiques locals. ➤ Visites formatives per a grups a la col·lecció local. ➤ Activitats de memòria local dirigides als més joves. ➤ Activitats adreçades al públic infantil sobre història o tradicions locals. ➤ Exposicions sobre temes d'interès locals. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Potencia el vincle del passat, present i futur. ➤ Garanteix l'accés a la informació sobre la memòria local, sobre la seva història, patrimoni cultural, costums, folklore, religiositat popular, gastronomia, etc. ➤ Genera nova documentació d'àmbit local. ➤ Ajuda a conservar el patrimoni cultural material o immaterial de la comunitat, reunint, preservant i difonent documents únics i a vegades de difícil accés. ➤ Contribueix a l'educació de la comunitat, en donar resposta a les demandes i inquietuds sobre la memòria local dels usuaris de la biblioteca i de la resta de la comunitat. ➤ Col·labora a fer participar a la gent d'un bagatge en la història, que els precedeix i que generen amb la seva actuació, possibles influents de generacions futures. ➤ Coopera a instal·lar a la consciència de la comunitat un coneixement de la història cultural compartida. S'ofereixen arguments per prendre decisions, per reflexionar amb fonaments i coneixements i per participar en processos comuns. ➤ Contribueix a fer visible els llaços que uneixen a una societat, al relacionar a la ciutadania amb el seu entorn. ➤ Col·labora al foment de la cohesió i inclusió cultural i social. ➤ Ajuda a millorar el coneixement i la relació entre persones de generacions diferents. ➤ Reforça la identitat cultural comunitària i serveix d'estímul per a satisfer la curiositat per la creació d'un sentiment de pertinença a un conjunt. ➤ Visualitza tota la policromia ideològica, cultural, religiosa i d'actualitat existent en la memòria de l'entorn més proper sense que existeixi filtre ideològic. |

4. Progrés cultural i artístic local.

Eix cultural / Perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|----------|-----------------------------------|---|---|---|--|
| CULTURAL | Progrés cultural i artístic local | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El foment de la creativitat artística des de les seves múltiples disciplines, contribueix de forma directa a la comunicació i l'expressió entre individus d'una comunitat, alhora que s'alça com una via per a la manifestació de l'opinió, sentiments i ideologies diverses. ➤ Les directrius de la IFLA /UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques (2001), apunten com "una funció important de la biblioteca pública el servir de nucli del progrés cultural i artístic de la comunitat". D'igual forma, el Manifest de la IFLA /UNESCO a favor de les biblioteques públiques (1994) reconeix el paper d'aquestes en oferir "possibilitats per a un desenvolupament personal creatiu" dels seus usuaris. ➤ En aquest sentit, la biblioteca es constitueix en centre cultural i d'oci idoni per a l'estímul de la creativitat intel·lectual i la participació de la ciutadania en el procés creatiu. ➤ Les biblioteques públiques actuen com a centres multifuncionals per al desenvolupament artístic de la comunitat, especialment, en aquelles zones més aïllades. Aquestes tenen entre les seves funcions rescatar i custodiar les manifestacions culturals locals, potenciant el seu valor sociocultural i possibilitant la seva expressió. ➤ Actualment existeixen experiències capdavanteres, especialment als EEUU, on algunes biblioteques han adoptat nous enfocaments per potenciar la creativitat entre els seus usuaris tot potenciant el seu efecte i col·laboració amb la comunitat. Així, i a través dels "marker space", ubicats dintre la pròpia biblioteca, els usuaris poden desenvolupar tot tipus de continguts, compartir-los i posar-los a disposició de la comunitat per al seu consum. Aquestes experiències s'estan convertint en vertaders espais fèrtils per canviar la comunitat de forma creativa. En aquest sentit el "maker space", en ser un espai obert, col·laboratiu, de creació, investigació, experimentació i desenvolupament d'art, ciència i tecnologia, fomenten el desenvolupament d'una cultura de la creació. Així, es fomenta a través del joc i l'exploració l'aprenentatge informal, que les persones aprenguin les unes de les altres i que intercanviïn eines i coneixements, tot requerint un escàs ús tant de recursos econòmics com materials o tecnològics. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi sobre l'estat cultural i artístic local. ➤ Estratègia transversal per a la promoció de la cultura i art local integrada pels agents locals implicats: Fer participar els actors culturals i artístics locals en la gestió de la biblioteca: grup d'assessors per a la programació d'activitats de dinamització, compra de fons i altres aspectes com el disseny de materials de difusió. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. Imprescindible bon coneixement dels usuaris i de l'entorn cultural local. ➤ Organització d'actes culturals segons segments poblacionals atesos. ➤ Treballar el paper de la biblioteca com intermediari entre autor/editorial (creació/difusió). ➤ Intermediació entre mecenatge i creadors. ➤ Ús d'eines 2.0 i de "cloud computing" en les accions pel foment del progrés artístic i cultural. ➤ Eines per a la participació de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Participació activa i implicació de l'usuari en les activitats. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats vinculades al temps lliure. ➤ Tallers d'àmbit creatiu: taller d'escriptura, escriptura col·laborativa, autoedició de llibres, il·lustració, booktrailers, fotografia, vídeos, guions, curtmetratges, empenedoria,... ➤ "Laboratoris" creatius i concursos creatius. ➤ Trobades / col·loquis amb autors o artistes locals. ➤ Narracions orals. ➤ Maratons de contes; recitals poètics, concerts, fòrums, etc. ➤ Exposicions de creadors, escriptors i artistes locals o usuaris . ➤ Concursos de creació amb implicacions d'artistes, escriptors o referents creatius de l'entorn. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dóna suport i fomenta la producció local de coneixement i li proveeix un valor afegit. ➤ Genera coneixement d'oferta emprenedora creativa i cultural de l'entorn. ➤ Estimula la creació de nous productes culturals relacionats amb l'entorn local. ➤ Contribueix a oferir noves o distintes visions del món que ens envolta, de manera diferent, explorant i imaginant noves possibilitats per ajudar a crear el futur. ➤ Ajuda a la configuració d'una identitat cultural comunitària plural, polièdrica i dinàmica consolidant societats més cohesionades. ➤ Col·labora a la promoció d'artistes i manifestacions culturals de la comunitat . ➤ Concórrer a satisfer les inquietuds culturals i artístiques de la ciutadania. ➤ Genera l'oportunitat de gaudir jugant, facilitant la receptivitat a explorar i relacionar-se. ➤ Genera oportunitats d'aprenentatge informal. ➤ Enriqueix els serveis i instal·lacions de la biblioteca al presentar iniciatives artístiques de manera activa i continuada i informar sobre activitats relacionades amb l'art local. ➤ Estimula la creació, la participació, el debat i el desenvolupament de la llibertat d'expressió dintre d'una comunitat. |

Eix cultural: Recursos, equip de treball i agents per la cooperació.

| Eix | Recursos | Equip de treball | Agents per la cooperació |
|-----------------|--|---|--|
| CULTURAL | <p>Espai</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Supressió barreres arquitectòniques. ➤ Espais flexibles. ➤ Aules de formació. ➤ Implementació anell magnètic (ajuda tècnica per a persones usuàries de pròtesi auditiva) a la sala d'actes. ➤ Espais i materials adequats per a la conservació de la col·lecció local. <p>Fons</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·lecció equilibrada per a tot tipus de lector. ➤ Suports adaptats a diferents nivells lectors. ➤ Especial cura en la selecció i difusió. ➤ Recursos de lectura general i especial (llibres, còmics, revistes, audiollibres, altres). ➤ Llibres de LF adaptats als diversos col·lectius i als diferents nivells de capacitat. ➤ Lots de préstec de fons per entitats (ex. escoles, instituts, etc.) ➤ Importància de la seva accessibilitat (física i virtual). ➤ Digitalització fons local. ➤ Exposicions temàtiques diverses. ➤ Accés a obres d'art. <p>Equipament</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Característiques arquitectòniques que tinguin per objectiu la creació d'espais i situacions per a la interacció: vestíbuls com a lloc de trobada i intercanvi, espais de lleure (bar, cafeteria, terrasses...), sales per a reunions de grups externs a les biblioteques, mobiliari i disposició que convidi a usos de trobada ➤ Espais infantils atractius. ➤ Espais adequats per a petits lectors. ➤ Espais específics (físics i virtuals) adreçats principalment als joves. ➤ Espais de fàcil accés i visible per ubicar els recursos de LF. ➤ Localització d'un espai propi destinat a la col·lecció local. ➤ Optimització sales multimèdia. ➤ "Maker space" dotant d'espais i eines on compartir les inquietuds d'aprenentatge al llarg de la vida, el coneixement i la creació local. ➤ Espais amb equips habilitats amb processadors de música i instruments musicals per a la creació de música. Treballar la gravació i difusió de maquetes i la conservació com a patrimoni local. ➤ Elements bàsics per a exposicions: vitrines, expositors... <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espais web 2.0 i ús d'eines 2.0 pel foment de la lectura ➤ Espai web adaptats al llenguatge recomanat de LF. ➤ Espai web sobre memòria i història local i els recursos disponibles ➤ Portal web de la biblioteca amb podcast, càpsules de vídeo, documents digitalitzats. ➤ Allotjament de webs d'entitats locals al web de la biblioteca. ➤ Tenir uns bons repositoris digitals que s'adaptin als usos locals. ➤ Espais virtuals de difusió de patrimoni literari (espais escrits, Lletra UOC). ➤ Espai virtual per fer comunitat de lectors. ➤ Espai virtual com a eina de comunicació i participació. <p>Econòmics</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laboradors. ➤ Patrocini/ mecenatge. ➤ Pressupostos específics. <p>Altres</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Edició de publicacions i guies de lectura ➤ Punts de lectura. ➤ Banc de recursos per a la promoció lectora (dades avaluació, plantilles, pautes, etc.) ➤ Horaris flexibles. Màxim horari d'obertura. ➤ Accés o producció cooperativa/pròpia/externalitzada de recursos electrònics i recursos aprenentatge. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Professional "sensibilitzat" i coneixedor de l'entorn local. ➤ Formació al personal de la biblioteca i als col·laboradors ➤ Obertura a altres perfils professionals: revisió i reorientació dels perfils professionals a les biblioteques educadors socials, dinamitzadors culturals, ... ➤ Agents formatius dinamitzadors, no només professors. ➤ Personal implicat ➤ Coneixement de gestió d'admissió de llegats importants. Assessorament a les biblioteques (qüestions legals, convenis,...) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Associacions i entitats locals. Acords/ conveni de cooperació. Treball conjunt per organitzar la seva documentació administrativa / històrica) ➤ Administració pública: <ul style="list-style-type: none"> - Arxiu històric local. Arxiu comarcal. - Entitats locals que treballen amb persones en risc de fractura digital. - Escola/Institut/escoles d'adults. Comunitat educativa/aprenentatge Centres normalització lingüística. - Hospitals. - Teatres municipals, museus. - Centres oberts on es faci estudi assistit. - Relació / cooperació amb col·lectius específics (gent gran, artistes, joves, famílies, immigrants, discapacitats...). - Ciutadans propietaris de fons particulars. - Desenvolupadors tecnològics. - Mitjans de comunicació local. Ex: treball projecte en cooperació amb els mitjans de comunicació local. Difusió, expertesa en publicar. ➤ Agents que també treballen en el Foment de la Lectura. ➤ Associació de Lectura Fàcil. ➤ Agents del llibre: escriptors, editorials, llibreries. ➤ Relació / cooperació amb col·lectius específics (gent gran, joves, famílies, artistes...). ➤ Agents supralocals (dotació i optimització de recursos, pautes i eines estandaritzades). ➤ Agents internacionals. ➤ Relació i coordinació institucional. ➤ Grups de treball/ Xarxes de treball. ➤ Voluntaris. |

5. Inclusió social.

Eix social / Perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|---------------|------------------------|--|--|---|--|
| SOCIAL | Inclusió social | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El terme “pobresa” es va substituir a les societats occidentals progressivament pel terme “exclusió”, amb la voluntat de superar la visió excessivament econòmica del terme. Tot i així, la vessant purament econòmica, l'absència de recursos, segueix sent un dels aspectes determinants en la desigual distribució de recursos socialment valorats i que determinen el grau d'exclusió al que pot estar sotmès un individu. ➤ La UE concep “l'exclusió social” com <i>aquell procés a partir del qual els individus o grups d'individus són total o parcialment marginats d'una participació plena a la societat.</i> ➤ L'exclusió social té un caràcter dinàmic, heterogeni i multidimensional; pot afectar a diferents aspectes de la vida personal, social, cultural o política de l'individu o col·lectiu. Així, certs perfils són més vulnerables a patir-la com a resultat de la combinació i/o acumulació de factors desavantajosos: persones amb discapacitat, minories ètniques, persones majors, nens i joves, aturats, dones, etc. ➤ El resultat de l'exclusió és la discriminació, estigmatització, rebuig social o debilitament dels lligams interpersonals en una comunitat, fet que comporta un allunyament progressiu d'una situació inicial d'integració social. ➤ Combatre aquestes situacions implica, més enllà de les polítiques assistencials, impulsar polítiques dirigides a abordar el problema des de les seves arrels o causes, actuant en aquells factors que poden explicar les causes d'aquesta exclusió. ➤ Segons la IFLA (Manifest, 1994) la biblioteca pública com equipament de proximitat, obert a tothom i propens a la interacció entre individus es constitueix com un servei idoni per afavorir els processos d'inclusió social i de lluita contra les desigualtats socials. ➤ Mitjançant l'observació i la posterior acció les biblioteques es configuren com espais propensos a la prevenció, detecció i intervenció de l'exclusió social i d'atenció primària, amb capacitat per modificar conductes, prevenir riscos i iniciar o complementar processos socialitzadors. ➤ Així combatre l'exclusió des de la biblioteca pública té com a finalitat lluitar contra la manca d'accés a la cultura, a la informació i a les habilitats per accedir i utilitzar la informació, especialment per part d'aquells col·lectius més vulnerables. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi col·lectius en risc d'exclusió en la comunitat. ➤ Estratègia per a la inclusió social de col·lectius en risc. ➤ Diagnosi aspectes visuals o poc perceptibles de la biblioteca que poden condicionar l'apropament de certs col·lectius en risc. <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per fomentar la inclusió social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formar el personal del servei d'informació i acollida de les biblioteques en com atendre col·lectius en risc coneixent millor les seves característiques i potenciar la inclusió social. ➤ Fer participar els usuaris en el disseny de serveis i d'activitats. També en la selecció i la compra de fons documental. ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar la inclusió social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serveis d'atenció i d'acollida personalitzats per diferents col·lectius. ➤ Servei informació ciutadana, amb recursos i serveis de la ciutat orientats a solucionar el dia a dia de la persona (ex. informacions d'entitats del món local, temes d'exclusió, etc.). ➤ Visites per donar a conèixer la biblioteca i els seus recursos. ➤ Suport a l'autoaprenentatge i formació en competències bàsiques (ALFIN, idiomes, recerca de feina...). Acreditació ACTIC ➤ Oferta d'activitats de dinamització diversificades i dirigides a aquests col·lectius. Activitats que creïn pertinença. ➤ Serveis a les escoles, per arribar a les famílies dels col·lectius en risc d'exclusió. ➤ Serveis extensió bibliotecària (presons, hospitals, residències d'avis). ➤ Adaptar els horaris a les necessitats. Cal coordinar-se a nivell d'horaris amb els serveis socials municipals, les farmàcies, serveis de salut,... ➤ Estudiar la possibilitat d'obrir dissabtes tarda i/o diumenges matí. | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garanteix una igualtat entre individus, factor vital pel desenvolupament i progrés econòmic i social de qualsevol societat. ➤ Fomenta la igualtat cultural i la socialització dels individus en risc d'exclusió. ➤ Ofereix una eina de transformació d'aquells col·lectius més vulnerables, per tal de minimitzar el seu estat i els bloquejos als que estan sotmesos. ➤ Contribueix a generar els vincles, sentiments, idees i experiències conjuntes entre diferents col·lectius d'una comunitat. ➤ Contribueix a la construcció i desenvolupament dels lligams socials necessaris en qualsevol entramat humà o societat. ➤ Contribueix a configurar comunitats inclusives i cohesionades. |

6. Inclusió de persones amb discapacitat.

Eix social / Perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--------|---------------------------------------|--|---|---|---|
| SOCIAL | Inclusió de persones amb discapacitat | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Generalitat de Catalunya defineix la “discapacitat” com la impossibilitat o dificultat de la persona que presenta un trastorn físic o mental per al desenvolupament normal de la seva activitat. ➤ En aquest sentit, les persones amb algun tipus de discapacitat com a conseqüència d'una deficiència permanent (de caràcter congènit o no) o transitòria en les seves capacitats físiques, intel·lectuals, mentals o sensorials configuren un col·lectiu heterogeni, amb necessitats molt diverses en funció de les seves capacitats, en risc d'exclusió davant possibles dificultats d'accés i integració en la societat. ➤ Tant el marc normatiu nacional com internacional (“Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat, 2006,ONU) reconeix el dret de les persones amb discapacitat de participar, en igualtat de condicions que la resta de la població en la vida social sense discriminació. També es regula de forma específica, el dret d'accés en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de llurs capacitats creatives individuals i col·lectives. ➤ El component socialitzador i relacional de les biblioteques les converteix en institucions clau per aconseguir la integració d'aquelles persones amb alguna discapacitat. ➤ Les biblioteques han de garantir una accessibilitat integral la cultura a través d'accions que van més enllà de garantir l'accessibilitat a l'equipament bibliotecari o dels aspectes arquitectònics i passa per oferir uns recursos i serveis alineats a les necessitats d'aquests col·lectius. ➤ Així, garantir la plena accessibilitat a les persones amb discapacitat als serveis bibliotecaris és entès en el seu sentit més ampli, com una responsabilitat que passa tant pels arquitectes de l'equipament, els dissenyadors del mobiliari, els editors de llibres, el personal bibliotecari o la pròpia Administració pública. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi col·lectius en risc d'exclusió en la comunitat. ➤ Estratègia per a la inclusió social de col·lectius en risc. ➤ Diagnosi aspectes visuals o poc perceptibles de la biblioteca que poden condicionar l'apropament de certs col·lectius en risc. <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per fomentar la inclusió de persones amb discapacitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participació dels usuaris en el disseny d'activitats. ➤ Formació del personal en com potenciar la inclusió social de col·lectius en risc. ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar la inclusió de les persones amb discapacitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Servei d'acollida i d'atenció especialitzada. Visites adaptades a la biblioteca. ➤ Activitats diversificades i dirigides a col·lectius específics. Activitats accessibles i adaptades fent especial incís en les dirigides al públic infantil. ➤ Clubs de lectura fàcil. ➤ Tallers de lectura en veu alta per edats, potenciant la col·laboració entre usuaris. ➤ Servei de préstec fora de la biblioteca (hospitals, domicili,...). ➤ Difusió selectiva a mida de cada col·lectiu especial. ➤ Activitats de sensibilització per a que el públic en general pugui entendre les diferents discapacitats i donar a conèixer aquests serveis. | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garanteix el dret d'accés a la informació i a la cultura sense distinció de capacitats. ➤ Ofereix una eina de transformació de les persones amb alguna discapacitat, minimitzant el seu estat i els bloquejos socials als que estan sotmesos. ➤ Contribueix a què persones amb alguna discapacitat puguin desenvolupar una vida independent. ➤ Concorre al desenvolupament de les capacitats creatives individuals i col·lectives. ➤ Afavoreix la inclusió activa en l'activitat política, social, econòmica cultural i comunitària d'aquests col·lectius. ➤ Facilita la interacció i el coneixement mutu entre individus que conviuen en una societat. ➤ Col·labora a configurar societats més cohesionades, inclusives i igualitàries. |

7. Inclusió de la diversitat cultural.

Eix social / Perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--------|------------------------------------|---|--|--|---|
| SOCIAL | Inclusió de la diversitat cultural | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La “cultura” és el conjunt de trets distintius espirituals i materials, intel·lectuals i afectius que caracteritzen a la societat o a un grup social i que engloba, més enllà de les arts i les lletres, els tipus de vida, formes de conèixer, sistemes de valors, tradicions i creences (Declaració universal sobre diversitat cultural, 2001, UNESCO). ➤ La “diversitat cultural” fa referència a la coexistència i interacció harmònica de cultures diferents en una mateixa societat. ➤ El context actual en el que vivim, marcat per la globalització, l'augment de les migracions, la rapidesa de les comunicacions o la facilitat del transport han facilitat de forma efectiva un augment de la diversitat cultural de gran part de les societats contemporànies. Com a resultat, la majoria de governs, més enllà de posar a l'abast dels nous segments de població recursos i serveis públics, han dissenyat receptes per respondre a una major complexitat i diversificació de demandes i necessitats de la població. ➤ Promoure i conservar el diàleg entre les diferents realitats existents en una societat és, a dia d'avui, una necessitat per assegurar la cohesió social dels membres que viuen i conviuen en la comunitat. ➤ Així, la majoria de governs han treballat en la configuració de societats compromeses amb el respecte a la diversitat i defensores d'uns valors basats en els drets humans, la no-discriminació, la solidaritat o el respecte al pluralisme i la igualtat d'oportunitats, com a pilars de la convivència en qualsevol societat. ➤ Les polítiques d'integració cultural, d'acollida, d'igualtat o d'acomodació, han apostat per la participació activa de les persones novvingudes en les diverses esferes de la societat, millorant la relació entre les persones que viuen i conviuen en una comunitat. ➤ Com a centres d'aprenentatge, culturals i d'informació més pròxims a la ciutadania, les biblioteques públiques s'han transformat en biblioteques multiculturals, assumint el seu compromís directe amb els principis d'igualtat d'accés a la informació i al coneixement, especialment en comunitats amb interessos i cultures diverses. ➤ La biblioteca pública busca atendre la diversitat cultural del seu entorn oferint recursos dirigits tant a les comunitats autòctones com a aquelles minories ètniques, lingüístiques i culturals existents a la comunitat. ➤ Definir estratègies d'apropament a la realitat cultural del territori, innovadores i sensibles a les necessitats diverses és un dels principals reptes per a la consolidació de la funció inclusiva de la biblioteca pública multicultural. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi diversitat cultural existent a la comunitat. ➤ Estratègia per al foment de la diversitat cultural. <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per fomentar la inclusió de la diversitat cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de selecció, adquisició i catalogació adaptat a les minories ètniques, lingüístiques i culturals existents. ➤ Informació i difusió a la comunitat dels recursos per minories ètniques, lingüístiques i culturals disponibles. ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Enquestes de satisfacció/percepció de l'usuari. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar la diversitat cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serveis adaptats a les necessitats de minories ètniques, lingüístiques i culturals (ocupació, normativa estrangeria, serveis socials, etc.). ➤ Espais web i bases de dades en xarxa accessibles a les minories lingüístiques. ➤ Organització de fòrums, actes i diàlegs culturals. Activitats per donar a conèixer les tradicions i els costums de cada país d'origen. ➤ Clubs de lectura i presentació de llibres de diferents cultures que serveixin de nexa d'unió i per establir cohesió. ➤ Activitats llengües estrangeres: activitats infantils interculturals. ➤ Activitats per a adults per aprendre llengües autòctones i la cultura del propi país. ➤ Activitats relacionades amb normalització lingüística tertúlies, parelles lingüístiques, visites, fons... ➤ Cessió d'espais. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garanteix la igualtat i equitat en l'accés a la cultura i la informació. ➤ Permet combatre la major vulnerabilitat pròpia de grups minoritaris novvinguts: <ul style="list-style-type: none"> - Pèrdua referents culturals propis. - La ruptura de les expectatives inicials en la societat d'acollida. - La falta de llaços familiars. - La manca de coneixement de la cultura d'acollida. - El possible rebuig de col·lectius de població autòctona. ➤ Permet mantenir als col·lectius novvinguts en contacte amb el que passa al seu país d'origen. ➤ Facilita la presa de consciència del conjunt de la ciutadania de l'existència d'una diversitat cultural, afavorint la familiarització, coneixement i interacció entre cultures. ➤ Contribueix a oferir una font d'intercanvi, innovació, creativitat i de coexistència pacífica entre els pobles. ➤ Contribueix a oferir la pau i seguretat local, nacional i internacional. ➤ Configura societats més cohesionades i inclusives. ➤ Permet configurar una identitat cultural comunitària. |

8. Cohesió social.

Eix social / Perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--------|-----------------|--|---|---|--|
| SOCIAL | Cohesió social | <p>› El terme “cohesió social” es vincula al grau de “consens” o al nivell d'intensitat d'interacció i convergència social existent entre grups que configuren una societat. Existeix cohesió social quan es dona un sentiment de pertinença, inclusió, participació, reconeixement i legitimitat entre els membres que conformen una comunitat.</p> <p>› La cohesió social en un estat “ideal” respondria a una situació sense tensions entre opinions o problemes socials entre els integrants d'una societat i on, consegüentment, no es donessin situacions d'exclusió social, pobresa o violència.</p> <p>› Segons el Consell Econòmic i Social d'Espanya (2012) la cohesió social és la capacitat d'un sistema social, econòmic i polític d'assolir de a) promoure l'autonomia social i participació de la ciutadania, b) crear xarxes i institucions que generin capital social i inclusió social i c) contribuir a la materialització dels drets socials.</p> <p>› Altrament, la “fragmentació social” vindria a representar tot aquell conjunt de mesures o pràctiques que trenquen o posen en entredit el “l'ordre social” acceptat per la societat i llimen els elements que possibiliten la cohesió d'aquesta.</p> <p>› Ara bé, les dimensions que configuren la cohesió social no són estàtiques i venen determinades, en bona mesura, per la concepció del terme que en faci cada societat. En el marc de la UE es busca mantenir la cohesió social a partir de reduir la fractura d'ingressos i garantir un major accés a l'ocupació, l'educació, i els serveis de salut.</p> <p>› De fet, l'actual context econòmic està plantejant forts reptes a la cohesió social, com a resultat d'un progressiu increment de la població exclosa socialment, el sorgiment de noves borses de pobresa i d'una debilitat cada cop major dels grans referents tradicionals de la cohesió social occidentals.</p> <p>› Sembla ser que fer front als reptes actuals, demanda una resposta pública de cada societat a les transformacions socials i a les necessitats emergents per tal de combatre el sorgiment de nous conflictes socials i dels quals se'n deriven prejudicis, discriminacions, desigualtats institucionals en l'accés als recursos públics i incompatibilitats aparents de cultures.</p> <p>› La biblioteca pública es configura com espai clau per garantir la cohesió comunitària, al oferir accés universal i gratuït a la cultura i permetre la interacció necessària per conèixer i propiciar l'encaix entre col·lectius d'edat, procedència o recursos diversos.</p> <p>› La biblioteca és un agent socialitzador clau en el foment del diàleg intercultural a l'ostentar un posicionament estratègic en la lluita a favor de la cohesió social al ser un dels pocs agents locals amb una visió de conjunt de la comunitat i dels possibles elements de la seva fragmentació.</p> | <p>Eines estratègiques de context:</p> <p>› Diagnosi de la fragmentació i exclusió social comunitària.</p> <p>› Estratègia i polítiques per a la cohesió i inclusió social conjuntament amb les línies municipals i comptant amb la societat civil (dret a l'educació, accés a la informació, igualtat d'accés per a totes les persones...).</p> <p>› Jornades comunitàries dirigides a la cohesió social a nivell municipal.</p> <p>Accions i eines que faciliten que les biblioteques contribueixin a incrementar la cohesió social de la comunitat:</p> <p>› Esdevenir una eina essencial per al govern local pel que fa a: la prestació de serveis públics, el foment a l'aprenentatge, l'estímul del creixement social i econòmic i la construcció de la pròpia comunitat.</p> <p>› Afavorir la inserció laboral de la població (informació i formació sobre temes laborals, posar en relació el ciutadà i les empreses, programes de formació per a joves...).</p> <p>› Integració dels diferents col·lectius a través de l'ús de les TIC.</p> <p>› Participació activa en actes o festivitats culturals de la comunitat organitzats per entitats públiques i/o privades.</p> <p>› Col·laboració amb agents públics i privats del territori.</p> <p>› Difusió dels serveis de la biblioteca a través dels mitjans de comunicació locals (premsa, ràdio...).</p> <p>› Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats.</p> <p>› Promoció de voluntariat.</p> <p>› Enquestes de satisfacció/percepció de l'usuari. Enquestes de necessitats de la població.</p> <p>› Evitar la discriminació positiva. Evitar que doni sensació que la biblioteca es posiciona en un grup o segment de població concret. Les accions han de ser normalitzadores.</p> | <p>Serveis que les biblioteques ofereixen o poden oferir per potenciar la cohesió social de la comunitat:</p> <p>› Serveis d'informació i referència per al coneixement de la localitat / municipi (treball, vivenda...) i també a nivell més general (societat).</p> <p>› Visites comentades sobre la biblioteca o sobre serveis en concret obertes a públic en general, segmentats per edats.</p> <p>› Cursos / tallers de formació: ús TIC, programes d'orientació i formació joves, cooperació i formació als centres d'ensenyament, cursos d'aprenentatge de llengües, cerca de feina, etc.</p> <p>› Activitats intergeneracionals.</p> <p>› Activitats multiculturals basades en els intercanvis d'experiències i coneixements dels propis usuaris: parelles lingüístiques, aprenem, xerrem, parelles tic...</p> <p>› Exposicions dirigides a la cohesió social.</p> | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <p>› Afavoreix la construcció d'una identitat col·lectiva acceptada per tots.</p> <p>› Reforça el sentiment de pertinença a la comunitat.</p> <p>› Propicia la trobada, la convivència, el compartir entre individus de diferents llengües, cultures, edats, formació, interessos. Afavoreix el coneixement mutu entre cultures o generacions diferents.</p> <p>› Col·labora a garantir la pau social entre individus que viuen i conviuen en una societat.</p> <p>› Garanteix la inclusió social d'aquells col·lectius en risc d'exclusió.</p> <p>› Contribueix a garantir l'equitat, igualtat entre grups socials majoritaris i minoritaris. Garanteix un accés a la formació i a la informació més igualitària.</p> <p>› Concorre a configurar societats més segures i equitatives.</p> <p>› Afavoreix a reforçar l'autoestima a través de la seva participació i l'organització d'esdeveniments.</p> <p>› Permet individualitzar les persones (les seves necessitats formatives, lúdiques, etc.) enfront al grup.</p> |

9. Capital social.

Eix social / Perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--------|-----------------|--|---|--|--|
| SOCIAL | Capital social | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El concepte capital social es vincula originàriament a la idea de “l’art associatiu”, a la capacitat d’establir contactes socials entre els ciutadans, basats en unes normes de reciprocitat i confiança (Toqueville, 1835). El terme fou utilitzat per primer cop al 1916 (Hanifan), per tal d’explicar la importància que ostentava el compromís comunitari, creat a través de la cooperació en xarxes i normes de reciprocitat, en la satisfacció de les necessitats socials de l’individu. Avui en dia no existeix una única conceptualització vàlida del terme, sent Bourdieu, Coleman, Putnam o Lin alguns dels màxim exponents dels diversos enfocaments existents. ➤ A partir de l’enfocament de Putnam, un dels més acceptats, el capital social a) es crea en les xarxes o contactes que es formen entre les persones o grups i sense les quals les societats no podrien organitzar-se ni funcionar, b) sorgeix gràcies a quatre elements fonamentals: compromís cívic, reciprocitat, confiança i associativitat, c) genera un benefici tant per qui forma part de la xarxa com per els individus o grups que sense estar en aquesta hi mantenen algun tipus de relació. ➤ Existeix, segons Putnam, un capital social bonding (basat en relació entre iguals) i bridging (basat en relació entre diferents). La combinació d’ambdós pot determinar el grau de segmentació d’una societat i la configuració d’una societat més o menys igualitària. ➤ La biblioteca es configura com un espai idoni perquè les persones que habiten en una comunitat interaccionin i es reuneixin, facilitant la creació de noves xarxes socials que fan de “pont” entre persones diferents que, si no fos per la biblioteca, molt probablement no entrarien en contacte. ➤ D’igual forma la biblioteca al garantir l’accés a recursos i serveis d’ajuda personal a aquells individus amb menys nivell de capital social, es converteix en una catalitzadora de capital social, oferint-los instruments per superar el dèficit o manca de vincles o xarxes socials ➤ En moments de crisi, la biblioteca es configura com un agent comunitari d’una gran importància, davant una debilitat de les xarxes socials tradicionals i una major fragmentació social. És especialment en aquest context en el que generar confiança en el propi servei bibliotecari és essencial per generar capital social en la seva comunitat. ➤ Ara bé, tot i la gran varietat de literatura existent vinculada a l’anàlisi del capital social generat per les biblioteques públiques, en la majoria d’aquests estudis no s’apunta de forma clara quins són els mecanismes (activitats o accions) que permeten la generació d’aquest capital (Vårheim, 2008). Tot i així, en termes generals es vincula a les accions dirigides a la interacció i connexió entre individus. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi de la població local i les seves característiques. ➤ Estratègia per a la generació de capital social. <p>Accions que faciliten que les biblioteques contribueixin a incrementar el capital social de la comunitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser un node d’informació per a tota la comunitat (ex: formació de grups per analitzar els problemes locals i transmetre qualitats cíviqes ...). ➤ Col·laborar amb agents públics i privats del territori ➤ Potenciar la participació dels usuaris en l’organització, dinamització, promoció de cicles estables organitzats per la biblioteca o en els que aquesta hi participi: exposicions, clubs de lectura, conferències... ➤ Crear l’entitat d’amics de la biblioteca. ➤ Impulsar un grup de voluntariat. ➤ Realitzar enquestes de satisfacció i percepció de la biblioteca per part de la població. | <p>Serveis que les biblioteques ofereixen o poden oferir per potenciar el capital social de la comunitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clubs i tallers de lectura. ➤ Fòrums, conferències, exposicions i d’altres activitats amb la col·laboració dels usuaris. ➤ Cessió d’espais físics i/o virtuals de la biblioteca a organitzacions / individus de la comunitat per donar-se a conèixer i desenvolupar-se. ➤ Oferir espais d’intercanvi, bàsicament de fons obsolets o de baix ús, però també habilitats, temps,... ➤ Donar suport educatiu als estudiants de totes les edats, conjuntament amb els centres d’ensenyament (comprensió lectora ...). i a la formació permanent de la població. ➤ Activitats ALFIN. Certificació ACTIC. | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribueix a la generació de beneficis individuals i comunitaris en termes econòmics i materials (benestar), socials i culturals (integració social) i polítics i cívics (poder i influència social). ➤ Col·labora al reconeixement i acceptació social de l’individu i al sentiment propi d’utilitat i valoració personal. ➤ Ofereix a l’individu l’espai per opinar i influir, li reconeix el dret de veu pública. ➤ Afavoreix la millora d’habilitats i posicionament social dels individus amb menys xarxes i vincles socials. ➤ Possibilita majors nivells de participació comunitària i confiança entre els membres d’una comunitat. ➤ Genera aquelles connexions que uneixen a les persones en una comunitat, enfortint la identitat comunitària i la cohesió social. ➤ Afavoreix al sorgiment d’iniciatives col·lectives / comunitàries que poden afectar favorablement el progrés socioeconòmic local. ➤ Genera confiança i empatia entre la ciutadania, contribuint a configurar societats menys exposades a patir patologies socials com delinqüència, pobresa, inestabilitat democràtica o inseguretat. ➤ Contribueix a la millora de la relació entre ciutadans i serveis públics. ➤ Fomenta compartir les habilitats, recursos i temps per contribuir al bé comunitari. |

10. Revitalització de l'espai públic.

Eix social / Perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--------|----------------------------------|--|---|--|--|
| SOCIAL | Revitalització de l'espai públic | <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'espai públic" és, segons Pietro Barcellona (1992), l'espai on la societat, desigual i contradictòria, pot expressar els seus conflictes. Així, i més enllà de l'estatut jurídic que regula l'espai públic allò que li dóna sentit, la seva essència, es troba en "l'ús col·lectiu" de l'espai, resultat d'una apropiació progressiva de la ciutadania. ➤ És tant en l'espai públic obert (carrers, places, parcs, etc.) com tancat (infraestructures públiques, centres comunitaris, equipaments culturals, etc.) on la societat es fa visible i interactua contribuint a crear uns hàbits i interessos comuns. ➤ La possibilitat d'accés lliure per a tota persona, l'ús col·lectiu que es fa de l'espai i el caràcter multifuncional del seu ús, fa que aquests es configuren com a llocs idonis de recreació, de relació i interacció, de manifestacions públiques i polítiques, de contacte entre la gent, d'expressió comunitària o d'evidència de problemes d'injustícia social, econòmica i política latents en la comunitat. ➤ Un espai públic de qualitat és, segons Jordi Borja (2001) aquell que de forma directa a) facilita la intensitat i qualitat de les relacions socials entre individus, propi de la barreja de grups i comportament, b) té la capacitat d'acollir i mesclar grups i comportaments, c) potencia l'adquisició de valors comunitaris compartits (tolerància, solidaritat, etc.), d) estimula la identificació simbòlica, l'expressió i la integració cultural. ➤ Les polítiques públiques d'urbanisme, de gestió de l'espai públic ostenten un paper cabdal com a reequilibradors d'estàndards urbanístics i "constructors de ciutat" (zones verdes, equipaments culturals, espai viari, etc.). ➤ Els equipaments culturals tenen la capacitat potencial de ser espais públics en funció de la relació espacial que estableixen amb el seu entorn físic i social, amb el teixit urbà, de la seva obertura i de la creació d'espais de transició per ser espais ciutadans. ➤ En el cas específic de les biblioteques, l'emplaçament escollit, les característiques urbanes, l'accessibilitat, la connexió que estableixi amb l'espai públic de l'entorn, la delimitació que realitzi dels seus usos i la capacitat que tingui d'integrar les necessitats dels diversos actors existents en la comunitat (veïns, usuaris, ciutadania) en la seva gestió, seran aquells elements que determinaran poder parlar d'un espai públic "de qualitat". ➤ A través del "placemaking", l'equipament bibliotecari es presenta com un dels punts de referència ciutadana dintre de la comunitat, reinventat el seu paper amb el seu entorn. La biblioteca com espai públic busca, alhora capitalitzar els actius d'una comunitat (com la inspiració i els seus potencials) per crear espais públics de qualitat, externs a l'equipament, capaços de promoure la salut de les persones, la felicitat i el benestar. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi de l'espai públic existent i de com s'hi ubica la biblioteca pública. ➤ Estratègia per a la revitalització de l'espai públic. ➤ Ubicació de l'equipament bibliotecari amb una finalitat. <p>Accions i eines que fan que les biblioteques contribueixin a la revitalització de l'espai públic:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plans de senyalització i millora de connexions externes. ➤ Compartir espai físic amb museus, teatres i altres espais culturals. ➤ Projectar i gestionar l'espai bibliotecari com a equipament sostenible i organitzar-hi visites amb el propòsit de difondre i promocionar la sostenibilitat. ➤ Impuls de la biblioteca com àgora del seu territori: Punt de trobada i debat al voltant del territori. Organització d'esdeveniments cívics. ➤ Implementar projectes amb la comunitat educativa sobre el coneixement de l'espai públic amb visió de passant, present i futur. ➤ Suport als esforços d'embelliment del barri. ➤ Accions de "placemaking". ➤ Disposar d'eines per fer participar els usuaris i la ciutadania en la definició de l'espai públic. | <p>Serveis que les biblioteques ofereixen o poden oferir per a contribuir a la revitalització de l'espai públic:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats de promoció de la revitalització urbana i del coneixement històric urbanístic de l'entorn. ➤ Activitats de promoció del territori urbà relacionades amb la cultura (itineraris literaris, històrics, urbanístics, natura,...) ➤ La biblioteca com a servei fora de les parets físiques de l'equipament i a prop de la ciutadania: mercat, centre d'atenció primària, piscina, festes... | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ S'integra a l'entorn i la converteix en frontissa necessària dels espais públics més propers. ➤ Afavoreix la redistribució i major qualitat de vida d'aquells barris més oblidats. ➤ Equilibra els estàndards urbanístics entre comunitats. ➤ És un factor d'animació de la vida urbana. ➤ Potencia la configuració de grans espais cívics. ➤ Contribueix a exercir una funció integradora i redistribuidora. ➤ La biblioteca és un espai de participació ciutadana, acollidor d'iniciatives de la societat civil i no exclouent. ➤ Permet "construir ciutat" de forma cooperativa entre individus, col·lectius i administracions. ➤ Afavoreix la circulació i intercanvi entre ciutadans diferents. ➤ Estimula la identificació simbòlica, l'expressió i la integració cultural. ➤ Facilita la intensitat i qualitat de les relacions socials entre individus, propi de la barreja de grups i comportament. ➤ Afavoreix l'adquisició de valors comunitaris compartits (tolerància, solidaritat, cohesió). |

Eix social: Recursos, equip de treball i agents per la cooperació.

| Eix | Recursos | Equip de treball | Agents per la cooperació |
|--------|--|--|---|
| SOCIAL | <p>Espai</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espais i ambients que faciliten les relacions entre la població, la participació i l'intercanvi d'experiències segons necessitats (espais diferenciats, utilització dels colors càlids a les parets, taules grans per a reunions,...) ➤ Espai i equipaments accessibles, sense barreres arquitectòniques. Espais de fàcil circulació i mobilitat. ➤ Sales per una atenció més especialitzada. ➤ Sales per activitats. ➤ Sales de treball, aules informàtica, espais còmodes atractius i accessibles. ➤ Senyalització adequada i en diferents llengües. Senyalització i orientació de la col·lecció adaptada a persones amb discapacitat. <p>Fons</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·lecció heterogènia i en diferents llengües que reflecteixi la diversitat de la població i doni resposta a les seves necessitats. Col·lecció representativa de la pluralitat i diversitat de la societat: <ul style="list-style-type: none"> - Fons documental específic per col·lectius en risc d'exclusió. - Fons bibliogràfic i recursos documentals adaptats a persones amb discapacitat (alienat amb diagnosi): fons per a persones amb dificultats lectores (lectura fàcil), llibres en imatges i audiollibres - Fons documentals dirigits a minories ètniques, lingüístiques i culturals i adaptats a totes les edats. Per conèixer la llengua i cultura catalana-castellana. En la llengua materna del país d'origen, per no perdre tradicions. - Fons documentals sobre altres cultures en la llengua majoritària que ajudi a la gent d'aquí a conèixer els col·lectius amb qui conviu. ➤ Bona organització i senyalització del fons. ➤ Intercanvi de col·lecció: lots mòbils, préstec interbibliotecari. ➤ Fons del CEPSE (central de préstec del Departament de Cultura), amb fons de "lectura fàcil", lletra gran,... com a recurs. <p>Equipament</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipament per poder utilitzar recursos: anell magnètic, jaws, lupes,... tecnologies i també equipament físic que garanteixi accessibilitat. ➤ Sistema de comunicació i transmissió d'informació adaptat. ➤ Accés wi-fi immediacions de la biblioteca. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espais web accessibles a persones amb discapacitat. ➤ Espais en els idiomes de les principals comunitats lingüístiques. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal amb perfil professional alineat amb la inclusió de col·lectius concrets (educadors socials, amb domini de llengües minoritàries, etc.) ➤ Personal provinent d'alguna de les minories ètniques, lingüístiques i culturals. ➤ Personal amb coneixement de les llengües minoritàries. ➤ Personal amb interès en crear entorns multiculturals, capacitat de treballar amb equips interprofessionals, coneixement d'idiomes i voluntat de servei a la comunitat). ➤ Cooperació amb altres agents públics i privats representatius de la comunitat, possibilitat d'incorporar-los com a voluntaris per donar suport a la biblioteca. ➤ Necessitat de la formació del personal que atindrà al públic. Estadets professionals a d'altres biblioteques. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serveis socials. ➤ Serveis atenció ciutadana: 010, segments de públics més concrets Gent Gran, Joventut... també serveis d'ocupació, emprenedoria... ➤ Associacions de veïns, col·lectius d'immigrants i de famílies (acollida). ➤ Consolats i ambaixades. ➤ Escoles, escoles especials i altres centres atenció i formació de persones amb discapacitat, escoles adults, escoles d'idiomes. ➤ Consorci normalització lingüística. ➤ Centres d'atenció primària i hospitals. ➤ Presons i centres acollida. ➤ Serveis d'ocupació i emprenedoria. ➤ Empreses i comerços: relació amb empreses, Cambres de comerç, responsabilitat social corporativa. ➤ Museus, teatres i altres espais culturals. ➤ Altres biblioteques i xarxes bibliotecàries. ➤ Voluntariat. ➤ Fundacions. ➤ Editorials. ➤ Organització de banc del temps. |

11. Foment de la inclusió laboral.

Eix econòmic / perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|-----------------|--------------------------------------|--|---|---|---|
| ECONÒMIC | Foment de la inclusió laboral | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tot i que la pobresa com aspecte de l'exclusió es pot complementar per molts altres aspectes, com la discriminació, estigmatització, rebuig social o debilitat dels lligams interpersonals, aquesta segueix sent, avui en dia, un aspecte molt rellevant de l'exclusió. ➤ Tot i que l'exclusió econòmica es sol vincular a aquells sectors més exclosos de la societat (persones sense llar, drogodependents, etc.), aquesta situació la pot patir una part molt significativa de la població que, com a conseqüència de la crisi, les transformacions en el camp econòmic o en les polítiques de benestar es poden trobar en un major grau de vulnerabilitat o precarietat per un procés d'expulsió o per no poder accedir a certs recursos (persones amb estudis, etc.). ➤ L'espai de producció econòmica, és a dir, l'esfera laboral, es constitueix com un dels pilars fonamentals que sustenten la inclusió social dels individus. Ara bé, més enllà de que el mercat de treball es constitueixi com a una de les vies principals d'obtenció d'ingressos per a la major part de la població, aquest exerceix una segona funció social cabdal, al ser una de les principals vies de producció de sentit i identitat en l'individu, complementaria als llaços familiars. ➤ El grau i tipus de participació en el mercat pot determinar les condicions objectives d'exclusió o inclusió de determinats col·lectius tradicionalment més vulnerables (joves, majors de 45 anys, dones, immigrants, persones amb discapacitat, etc.), especialment en moments de crisi com l'actual per la major precarietat, rotació laboral i pèrdua de drets i cobertures socials. ➤ Les biblioteques públiques en estar presents a totes les comunitats i en oferir des de la proximitat serveis i recursos vinculats a la recerca de feina, han adquirit una importància cabdal en garantir la inclusió i promoció social d'aquelles persones que estan en situació de major vulnerabilitat. ➤ Les biblioteques han de fer front a un nou context amb major diversitat de situacions de vulnerabilitat i amb un progressiu increment del nombre de persones en situació d'atur. ➤ L'experiència adquirida per les biblioteques públiques en la formació en competències bàsiques, alfabetització digital o recolzament a l'aprenentatge demostra el seu poder de promoció i generació d'oportunitats per a les persones en situació d'atur. ➤ Davant del creixement dels nivells d'atur a nivell mundial, la biblioteca pública s'ha convertit en un recurs fonamental especialment per a aquelles persones en situació d'atur de major vulnerabilitat (no disposar de recursos econòmics, no dominar les noves tecnologies, no tenir les habilitats per fer ús dels canals de recerca de feina, etc.). | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Una diagnosi del mercat de treball de la comunitat. ➤ Una estratègia a nivell municipal pel foment de l'ocupació a la comunitat. ➤ Una xarxa local d'agents que vetllin per la inclusió social de l'individu: biblioteques, serveis locals d'ocupació, serveis socials, etc. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laborar amb els agents públics i privats del territori. ➤ Oferir els espais i recursos de la biblioteca per a la realització d'activitats del servei local d'ocupació / promoció econòmica local. ➤ Motivar la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Realitzar enquestes de satisfacció / percepció dels usuaris. Qüestionaris per detectar necessitats reals i oferir serveis i recursos en conseqüència. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar la inclusió laboral (en aliança amb institucions del sector de la promoció econòmica i l'ocupació):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats formatives d'alfabetització digital (entendre els recursos d'ocupació digitals, saber fer ús d'ells, aprendre a buscar feina per internet, aprendre a enviar sol·licituds de feina, etc.) ➤ Activitats formatives de competències i acreditació digital (ACTIC). ➤ Tallers de recerca de feina: com cercar feina, com fer un currículum, afrontar una entrevista, etc. ➤ Activitats de foment de l'emprenedoria i l'esperit empresarial ➤ Serveis d'autoformació i recursos en línia per l'aprenentatge de llengües. ➤ Servei d'informació d'ofertes laborals. ➤ Oferta espais de la biblioteca com a espais de co-working. ➤ Sessions personalitzades d'orientació i suport a la recerca de feina. ➤ Sessions de trobada i posada en comú de projectes d'emprenedoria i auto-ocupació. Jornades d'intercanvi de coneixements i experiències. ➤ Difusió dels perfils i necessitats del mercat laboral de la comunitat i tendències. ➤ Campanyes de difusió d'informació d'interès laboral centrades en el territori (cartelleria, mailing, xarxes socials, etc) | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribueix a la inclusió i promoció social d'aquelles persones en situació d'atur. ➤ Ajuda a augmentar la confiança en la reincorporació al mercat de treball d'aquelles persones en situació d'atur. ➤ Col·labora a generar el sentiment d'aprofitament del temps de possible oci que genera l'atur de forma creativa i positiva. ➤ Millora les habilitats personals i les capacitats de recerca de feina de persones en situació d'atur en major grau de vulnerabilitat. ➤ Familiaritza i augmenta les habilitats i capacitats digitals de persones en situació d'atur i contribueix a la consolidació de la societat digital. ➤ Afavoreix la consolidació d'una societat més equitativa i justa. ➤ Contribueix a reforçar les possibilitats de reactivació i desenvolupament econòmic de la localitat. |

12. Foment del progrés econòmic local.

Eix econòmic / Perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--|---|--|--|--|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ECONÒMIC</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Foment del progrés econòmic local</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La relació entre economia i cultura és certament difícil de plantejar i definir a l'existir múltiples enfocaments. En el nostre entorn predomina aquell enfocament que considera que la cultura tot i ser un sector d'una gran importància econòmica no pot ser tractada com la resta, al tenir unes repercussions socials i humanes, de caràcter intangible, que estan per sobre dels aspectes merament monetaris. ➤ Avui en dia és difícil negar que la cultura té un paper cada vegada més important en el desenvolupament econòmic dels països industrialitzats. ➤ Tot i que la teoria econòmica clàssica menysprea el vincle entre cultura-economia (Adam Smith entenia que les professions vinculades a la cultura més enllà de no contribuir a la riquesa d'un país, representaven l'àmbit per excel·lència del treball no productiu), a la dècada dels 60 es van començar a fixar, progressivament, les bases d'una nova disciplina econòmica en la que la cultura era el seu element principal: l'economia de la cultura, defensada per múltiples economistes (William Baumol, William Bowen, Gary Becker, George J. Stigler o l'Escola d'Elecció). ➤ Es reconeix, doncs, a la cultura com a l'àmbit per excel·lència per a la intervenció pública, no només per la condició de béns públics de molts dels seus productes, sinó per ser un instrument d'identificació o transformació dels llocs i per ser part fonamental de les estratègies de desenvolupament local i regional d'un territori. ➤ Actualment, i com a conseqüència de la reducció pressupostària que està experimentant el sector de la cultura a bona part dels països del nostre entorn, el replantejament d'aquesta oferta, per part del propi sector, és cabdal per tal de sobreposar-se a un context econòmic certament desfavorable tot mantenint la qualitat dels serveis oferts i els beneficis socials i econòmics generats amb la seva acció. ➤ Les biblioteques públiques tenen la capacitat de generar un benefici econòmic en els seus usuaris com a conseqüència d'haver rebut certs serveis bibliotecaris o bé per la generació d'externalitats del servei en la seva comunitat. Altrament existeix un "efecte dominó" dels serveis que ofereix la biblioteca a l'individu i de la seva repercussió social. ➤ A partir de diversos estudis, com el de les biblioteques públiques de Florida (McClure, Fraser i Nelson 2002), es va demostrar, en termes econòmics, el valor que tenen les biblioteques públiques pels usuaris, empreses i pel conjunt de la comunitat, al afectar directa i indirectament l'economia del seu entorn. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Una diagnosi sobre les oportunitats i les necessitats desenvolupament econòmic local. ➤ Una estratègia a nivell municipal per a la promoció econòmica local. ➤ Participar en l'estratègia municipal fixada a l'entorn de les Agendes21 i Programes21 del municipi. <p>Accions que les biblioteques públiques realitzen o han d'emprendre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laborar amb els agents públics i privats del territori. ➤ Fomentar accions de suport a l'educació i l'aprenentatge permanent a nivell reglat i no reglat (competències transversals: digitals, idiomes, etc). ➤ Dirigir les accions a col·lectius específics (joves, neolectors, discapacitats, dones, aturats, emprenedors,...). ➤ Disposar d'agendes culturals de ciutat amb inclusió d'activitats d'entitats privades. ➤ Facilitar espais de coworking a nivell municipal. ➤ Realitzar concursos de projectes de negoci (el guanyador tindria suport econòmic i/o material de l'administració local). ➤ Motivar la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Realitzar enquestes de satisfacció/percepció de l'usuari. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar el progrés econòmic local (en aliança amb institucions del sector de la promoció econòmica i l'ocupació):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serveis d'alfabetització i ALFIN. ➤ Serveis de formació i orientació professional. ➤ Serveis de suport a l'estudi a casa. ➤ Serveis de formació jurídica o serveis d'orientació professional en aliança amb institucions del sector de la promoció econòmica. ➤ Suport documental als estudis que s'ofereixen a la localitat (formació professional, graus, batxillerats, estudis universitaris...). ➤ Serveis a petites empreses o autònoms. ➤ Activitats per donar a conèixer serveis i productes del territori per fomentar l'economia i l'emprenedoria local. ➤ Presentació de projectes d'emprenedors locals de cara a: donar a conèixer els seus productes a la ciutadania i trobar possibles socis. ➤ Servei d'informació sobre empreses locals. ➤ Activitats per fomentar sinèrgies de col·lectius afins (networking a la biblioteca amb associacions professionals, universitats, entitats privades, serveis d'ocupació, etc) | <p>La biblioteca pública en aquest àmbit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pot generar importants economies externes en la comunitat. ➤ Contribueix a dinamitzar empreses productores locals, negocis del voltant o afavorir el naixement de noves empreses. ➤ Col·labora a millorar la productivitat dels residents, al millorar les habilitats i augmentar el valor del seu treball i la possibilitat de millorar la seva economia. ➤ Permet augmentar el valor econòmic d'una comunitat per l'efecte "atracció", al facilitar la localització de noves empreses a la comunitat, la revalorització d'habitatges o l'augment de turistes en la localitat. ➤ Es constitueixen com una important font de generació de rendes, riquesa i d'ocupació a curt i a llarg termini. ➤ Afavoreix el benestar social i el desenvolupament econòmic i cultural de la comunitat. Col·labora a disminuir la pobresa o a assegurar la supervivència dels productors locals. ➤ Contribueix a la configuració de comunitats més cohesionades, inclusives i amb major capital social. ➤ Coopera a promocionar la comunitat de cara al món, mostrant els atractius turístics de la regió, pot tenir un efecte atracció que repercuteixi en una major despesa en el territori. ➤ Ajuda a l'estalvi econòmic individual. ➤ Estimula la participació activa de la ciutadania com a eina de canvi social i de participació de la vida democràtica. ➤ Afavoreix el desenvolupament personal i l'orientació davant el repte de la recerca de feina o l'emprenedoria. |

Eix econòmic: Recursos, equip de treball i agents per la cooperació.

| Eix | Recursos | Equip de treball | Agents per la cooperació |
|----------|---|---|--|
| ECONÒMIC | <p>Espais</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ubicació intencionada de l'equipament. › Espais físics flexibles que afavoreixin l'intercanvi d'experiències i d'informació, que esdevinguin llocs per compartir i establir relacions a partir d'uns interessos comuns. › Espais multimèdia. › Espais polivalents. <p>Fons</p> <ul style="list-style-type: none"> › Centre d'interès sobre recerca de feina i l'emprenedoria. › Fons bibliogràfic amb recursos d'estudi per a la millora de l'ocupació. › Materials pràctics (físics o virtuals) per a la cerca de feina: com fer CV, superar un test psicotècnic, afrontar una entrevista, etc. <p>Equipament</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ordinadors d'ús públic. › Programes d'ofimàtica i altres programes d'interès per a la recerca de feina i l'emprenedoria. › Eines tecnològiques per desenvolupar productes (apps, webs...). › Eines per al foment de la creativitat en la cerca de noves oportunitats professionals (nous productes / serveis, noves empreses / negocis,...). › Eines per impulsar la descoberta i foment de nous jaciments d'ocupació. › Bones connexions wi-fi i a la xarxa elèctrica. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> › Espai virtual de selecció de recursos locals i orientació laboral. › Accés a plataformes de formació virtual. › Base de dades amb empreses i entitats relacionades amb l'àmbit del territori. <p>Altres</p> <ul style="list-style-type: none"> › Compra de recursos i materials a empreses locals. › Fonts alternatives de finançament d'activitats i serveis pel foment de l'ocupació ("fundraising"). | <ul style="list-style-type: none"> › Personal dinamitzador i amb coneixements sobre la temàtica i els serveis oferts per les institucions de l'entorn. › Formació del personal de la biblioteca en món laboral (especialització d'almenys una persona de l'equip). › Suport d'altres perfils de forma puntual (per projecte) o continuada especialitzat en la temàtica (col·laboració amb el Servei Local d'Ocupació). | <ul style="list-style-type: none"> › Acció coordinada amb els serveis locals d'ocupació i de promoció econòmica. › SOC: Servei d'Ocupació de Catalunya. › Col·laboració amb agents públics/privats d'autoocupació i emprenedoria. › Planterers de nous projectes/empreses. › Teixit empresarial i productiu: cambres de comerç, gremi de comerciants, sector privat (petita/mitjana empresa). › Entitats que treballin amb col·lectius en risc d'exclusió social. › Centres de formació: instituts, escoles, facultats, escoles d'adults, serveis municipals TIC. › Centres/serveis formatius en competències i acreditacions en l'ús de les tecnologies (ACTIC). › Punts d'informació juvenil. |

13. Alfabetització informacional (ALFIN).

Eix educatiu/informatiu / perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|--|---|--|--|--|--|
| <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">EDUCATIU / INFORMATIU</p> | <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Alfabetització informacional (ALFIN)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ En el món en el que vivim, en molts casos, la divisió entre riquesa i pobresa passa per la quantitat i qualitat dels coneixements adquirits i la forma en la que aquests es tradueixen en competències utilitzables en els diversos àmbits de la vida d'una persona. És, doncs, en aquesta esfera, en la que l'expressió d'alfabetització informacional o ALFIN (<i>Information Literacy</i>) actua. ➤ Aquest paradigma s'ha desenvolupat en paral·lel als canvis socials, econòmics i tecnològics que han afectat al món de la informació i es basa en la idea que una persona està formada en informació quan és "capaç de reconèixer quan necessita informació i té l'habilitat de localitzar-la, avaluar-la i fer-ne un ús eficaç" (ALA, 1989). ➤ La importància de l'ALFIN recau en la idea "d'ensenyar a aprendre", en la capacitat de difondre en l'individu un nivell mínim de competències o habilitats per analitzar, avaluar i utilitzar la informació, perquè actuï de forma autònoma en un context creixent d'informació, disponible i accessible en qualsevol format. ➤ L'any 2005 la "Proclamació d'Alexandria sobre l'alfabetització informacional i l'aprenentatge al llarg de la vida" va reconèixer l'ALFIN com dret humà bàsic en el món digital, alhora que se li va atribuir un nou atribut vinculat a la temporalitat, a la necessitat d'assegurar un aprenentatge continu durant totes les etapes de la vida d'un individu. ➤ Tot i que la biblioteca pública ha assolit un rol educatiu molt important en certs països (superant la visió de facilitadora d'informació, i convertint-se en agent per al desenvolupament de la competència i de les capacitats de l'individu), en d'altres l'impuls de l'ALFIN es vincula de forma majoritària amb les biblioteques escolars. ➤ Tot i que a dia d'avui existeix una forta acceptació del que entenem per ALFIN, de la seva definició i atributs, existeix certa controvèrsia sobre les formes d'aplicació. És a dir, tal i com apunta Owusu-Ansah (2003) l'absència d'unes línies homogènies d'actuació i d'oportunitats per portar-les a terme, és un dels principals reptes al que ha de fer front l'ALFIN. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi de la situació de l'ALFIN a la comunitat. ➤ Estratègia en ALFIN vinculada amb els serveis educatius i les línies formatives relacionades amb la comprensió lectora, l'alfabetització i la capacitat en l'ús de les tecnologies. ➤ Pla de visites escolars. ➤ Pla de lectura municipal. <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per fomentar l'alfabetització informacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ Adaptació dels serveis i oferta formativa als diferents públics i nivells de necessitat. ➤ Potenciació de la biblioteca com a espai de trobada afavorint l'intercanvi de coneixements entre persones. ➤ Disseny de serveis a mida per a col·lectius en risc o més vulnerables que es trobin fora del sistema reglat. ➤ Elaboració de materials d'autoformació: físics i virtuals (apps, videotutorials, càpsules Mooc) ➤ Suport a les biblioteques escolars. ➤ Promoció i difusió periòdica a través dels mitjans de comunicació. Comunitats virtuals d'aprenentatge. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar l'alfabetització digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats de reforç a la formació contínua, permanent i educació a distància. ➤ Activitats pel foment de les habilitats per actuar de forma autònoma i creativa. Foment de l'esperit crític (ex.: clubs de premsa). ➤ Activitats d'alfabetització digital. ➤ Visites i formació tradicional en l'ús de la biblioteca i dels seus recursos. ➤ Visites formatives "a la carta" en clau ALFIN per centres educatius, associacions i entitats, i col·lectius específics (possibilitat de fer-la en diferents idiomes). ➤ Servei personalitzat de recerca d'informació. Selecció de recursos a mida. ➤ Servei de difusió selectiva de la informació per subscripció. ➤ Tutorials i tallers on-line. ➤ Tallers per a joves i pares sobre l'ús de les xarxes socials (utilitat, beneficis, normes de comportament, perills, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permet combatre la saturació i sobrecàrrega informativa. ➤ Permet reconèixer la informació de qualitat. ➤ Contribueix a garantir que tota persona tingui possibilitats efectives de creixement personal i de plena inserció en la vida productiva i social d'una societat. ➤ Ajuda a les persones i a les institucions a afrontar els reptes tecnològics, econòmics i socials. ➤ Contribueix a educar al llarg de la vida a l'individu, afavorint al progrés social i reforçant la cultura informacional. ➤ Millora la capacitat d'adaptació de les diverses generacions als canvis en la societat del coneixement. ➤ Augmenta la capacitat generadora d'aprenentatge de les biblioteques i el seu atractiu. ➤ Contribueix a societats més informades, competents i inclusives. ➤ Contribueix de forma indirecta a un complet i òptim gaudir del capital humà i de les energies intel·lectuals de les que disposa un país. |

14. Inclusió digital.

Eix educatiu/informatiu / perspectiva individu.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|------------------------------|-------------------------|---|--|---|--|
| EDUCATIU / INFORMATIU | Inclusió digital | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El terme “Fractura digital” (<i>digital divide</i>) ha estat utilitzat en base a dos perspectives a) per descriure la diferència socioeconòmica existent entre aquelles comunitats amb accés a les TIC i les que no i b) per explicar la diferència en el nivell d'ús de les TIC (internet, ordinadors) que pot existir entre aquelles persones nascudes en l'era digital i aquelles nascudes abans dels anys 60. ➤ L'essència de l'exclusió digital està vinculada a una desigualtat en l'accés o ús de la informació, a un tipus d'exclusió social que discrimina entre aquelles persones que no poden accedir als recursos digital per millorar les seves possibilitat de qualitat de vida i aquelles que si ho poden fer. ➤ Diversos estudis han posat de manifest com en els darrers anys ha augmentat la fractura digital en la majoria de societats, incloses aquelles que habiten en països desenvolupats i en les que, consegüentment, aquest fractura hauria de ser pràcticament inexistent. ➤ En el cas dels EEUU, un estudi recent ha demostrat com aquest està molt lluny de complir amb les premisses bàsiques vinculades als recursos digitals necessaris per garantir l'accés a la informació a tota la població: accés a les TIC a un preu assequible, disposar de dispositiu TIC a la llar, disposar de dispositius TIC mòbils, ús de la banda ampla. ➤ En el cas de la UE pràcticament un 30% de la població mai ha fet ús d'internet, el que vol dir que pràcticament 150 milions d'habitants, en la seva majoria població entre 65 i 74 anys, amb escassos recursos, aturats o amb un nivell cultural baix, no accedeix a Internet i consegüentment no té accés a la informació digital existent. En el cas d'Espanya el percentatge es situa prop del 52,7%. ➤ Davant d'aquest context, l'Agenda Digital per Europa (2010) busca solucions tècniques i comercials per garantir de forma efectiva la inclusió digital del conjunt de la població del continent i, especialment, dels grups socials més desfavorits. ➤ En aquest sentit, l'accés gratuït i lliure als recursos digitals que ofereixen les biblioteques públiques i l'oferta de serveis i activitats dirigits a l'alfabetització informacional dels seus usuaris són uns recursos d'una utilitat difícilment comparables amb d'altres que puguin existir en una comunitat. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosi de la situació de la fractura digital a la comunitat. ➤ Estratègia per combatre la fractura digital amb un Pla d'alfabetització digital a nivell municipal: accés a les TIC i formació a diferents nivells per col·lectius i segments de públics (especialment els més afectats per la fractura digital). <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per afavorir la inclusió digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Col·laborar amb agents públics i privats del territori. ➤ Disposar d'una comunitat digital activa i perfils potents en les diferents xarxes socials. ➤ Crear continguts de formació: càpsules TIC accessibles en línia. ➤ Disposar dels darrers dispositius electrònics per a que el públic els pugui conèixer i testejar. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. ➤ Enquestes de satisfacció/ percepció de l'usuari. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per afavorir la inclusió digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activitats de conscienciació i promoció ús TIC ➤ Préstec de dispositius portàtils i e-books. ➤ Accés a fons digitalitzats: Trencadís, Google llibres, etc. ➤ Activitats d'alfabetització digital (de reforç dels coneixements i habilitats digitals). ➤ Formació en l'ús crític de les xarxes socials (protecció de dades personals). ➤ Formació en l'ús TIC: sessions formatives en grup però també tutories personalitzades. ➤ Formació i servei de suport a la tramitació de serveis públics electrònics: demanar hora al metge, presentar la declaració de la renda, demanar cita per renovar el DNI, etc. ➤ Formació en l'ús de maquinari tecnològic del dia a dia: telèfon mòbil, càmera digital, reproductors DVD o blu-ray, tablets, e-books, etc. ➤ Programes e-competències. ➤ Acreditació competències digitals (ACTIC) i oferta d'instruments per l'avaluació de l'aprenentatge. ➤ Suport per resoldre in-situ dubtes TIC (creació i ús de perfils de xarxes socials, correu electrònic, compres electròniques, etc). ➤ Impulsar “clubs TIC” i trobades intergeneracionals per compartir coneixements. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redueix les restriccions digitals que pateixen certs ciutadans per qüestions econòmiques o d'habilitats. ➤ Garanteix l'accés igualitari i equitatiu a la informació en qualsevol dels seus suports i als recursos per a la informació. ➤ Millora les habilitats i coneixements dels col·lectius més vulnerables de l'era digital. ➤ Contribueix a que aquelles persones més vulnerables puguin participar en situació d'igualtat en la societat digital. ➤ Ajuda a afavorir la consolidació d'una societat més justa, equitativa i igualitària. ➤ Col·labora a reduir la distància generacional en coneixements i habilitats. |

15. Societats més i millor informades.

Eix educatiu/informatiu / perspectiva comunitat.

| Eix | Benefici social | Conceptualització | Accions i eines | Serveis | Beneficis |
|------------------------------|--|--|---|--|--|
| EDUCATIU / INFORMATIU | Societats més i millor informades | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La "societat de la informació" és aquella en què la informació s'usa intensament en la vida econòmica, social, cultural i política i que es distingeix per la importància que atorguen a la informació (Informe Bangemann). ➤ La informació té un paper clau com a matèria primera per garantir el creixement econòmic, el benestar, la cohesió socials i la realització plena de les persones. De fet, el Consell d'Europa considera que cap país serà totalment democràtic fins que no assegurí a cada un dels seus habitants un accés igualitari a la informació. ➤ Les polítiques d'informació han d'intervenir en afavorir els avantatges socials que la societat de la informació pot produir en els ciutadans i han de mirar de superar-ne els riscos. Així, la defensa de la informació pública, i la gratuïtat en l'accés als serveis d'informació bàsica per a la ciutadania es configura com una necessitat. ➤ Tal i com apunta Sharma, "Les biblioteques són indispensables per a la societat", ja que "aquestes eduquen, informen i converteixen un individu en un millor ciutadà". Les Community Information Center, que sorgeixen a les biblioteques públiques anglosaxones als anys setanta, defensen la visió de la biblioteca com a servei d'informació a la comunitat, entès en un sentit ampli, que inclou no només informació de caràcter local, sinó tot tipus d'informació de caràcter pràctic i útil al ciutadà, independentment de la seva procedència. ➤ En el cas espanyol, mentre els professionals bibliotecaris són conscients que la biblioteca és el centre d'informació per excel·lència de la comunitat i tenen una posició privilegiada per oferir tot tipus d'informació, en l'àmbit administratiu predomina una idea més tradicional de la biblioteca pública i sovint es creen centres d'informació de caràcter específic, externs o interns a la biblioteca com poden ser els Punts d'Informació Juvenil, els Centres d'atenció al ciutadà, les Oficines d'atenció al consumidor. ➤ La tendència internacional situa a les biblioteques en el centre de les polítiques d'informació local. Aquestes han d'atendre les necessitats informatives per al desenvolupament tant de la vida quotidiana, personal de l'individu com per fer efectius l'exercici dels drets ciutadans i afavorir el desenvolupament social i econòmic de la comunitat. | <p>Eines estratègiques de context:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pla municipal per a la societat de la informació. ➤ Política municipal de comunicació transparent. ➤ Diagnosi sobre la informació que requereix la comunitat. <p>Accions i eines que faciliten el paper de la biblioteca per fomentar unes societats més i millor informades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La participació de la biblioteca en l'estratègia política de comunicació d'informació local (que inclogui biblioteca, arxiu, servei d'informació juvenil, OAC...). ➤ La col·laboració amb agents públics i privats del territori. ➤ La implicació de les biblioteques en els projectes relatius al desenvolupament de les anomenades "smart cities" (ciutats intel·ligents o ciutats digitals). ➤ Les enquestes i estudis de satisfacció / percepció de l'usuari. ➤ Eines per a la participació dels usuaris de la biblioteca en la delimitació d'activitats. | <p>Serveis que les biblioteques públiques ofereixen o poden oferir per fomentar unes societats més i millor informades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serveis d'informació virtual (ús de les TIC i d'internet: la biblioteca virtual de la XBM i els seus recursos). ➤ Serveis d'informació municipal que incloguin informació del dia a dia: matriculacions, oferta formativa, activitats culturals, transport públic, impostos, ajuts i beques (incloses eines 2.0 i apps) ➤ Serveis d'alerta i d'informació temàtica per subscripció. ➤ Servei d'acollida al nouvingut per fomentar la inclusió social. ➤ Serveis d'alfabetització ALFIN per millorar la competència informacional i estimular l'esperit crític de la ciutadania. ➤ Programes i concursos d'investigació sobre història local. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fa disponible la informació per satisfer les necessitats d'informació de la comunitat. ➤ Facilita i promou l'accés generalitzat al coneixement universal. ➤ Facilita l'accés "exterior" al coneixement de les especificitats locals. ➤ Ofereix de manera efectiva i eficient informació útil, pràctica i integrada a la ciutadania. ➤ Millora de la coordinació i evita duplicitats de la informació oferta a la ciutadania. ➤ Garanteix la igualtat d'accés a la informació. ➤ Millora de l'eficiència en la prestació de serveis. ➤ Contribueix a la consolidació de societats del coneixement. ➤ Col·labora a avançar cap a un model de prestació de serveis cada cop més virtual i innovador. ➤ Ajuda a la inclusió de col·lectius en risc. ➤ Contribueix a produir efectes notables en la democràcia i en la participació en la vida local. |

Eix educatiu/informatiu: Recursos, equip de treball i agents per la cooperació.

| Eix | Recursos | Equip de treball | Agents per la cooperació |
|------------------------------|--|--|--|
| EDUCATIU / INFORMATIU | <p>Espais</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espais de formació / multimèdia. ➤ Senyalització clara i útil. <p>Fons</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos d'autoaprenentatge (idiomes, etc.) i la formació d'adults. ➤ Guies d'acreditació i avaluació de competències. ➤ Informació local: sobre història, empreses, personatges, llocs d'interès turístic i/o cultural, etc. ➤ Informació sobre mitjans de transport, carreteres, serveis d'urgència, etc. ➤ Dades estadístiques, meteorològiques, etc. ➤ Agendes d'activitat. ➤ Continguts digitals: capacitat per generar-los i fer-los accessibles. <p>Equipament</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accés gratuït a recursos TIC: ordinadors, programari, internet i altres. ➤ Tablets i e-books. ➤ Bona connexió wifi. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portals al ciutadà: Biblioteca virtual, Genius, Aladí. ➤ Recursos ALFIN en línia. ➤ Recursos digitals. ➤ Enllaços amb la premsa i cercadors locals. ➤ Enllaços a institucions d'interès. ➤ Altres enllaços o informació d'interès per a la comunitat i els seus col·lectius (habitatge, ocupació, sanitat, qüestions legals, etc.). ➤ Presència en les xarxes socials: blogs, twitter, facebook, etc. <p>Altres</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eines per a la mesura del progrés individual en alfabetització digital. ➤ Eines pel tractament de la documentació digital. ➤ ComunitatXBM com a plataforma per a difondre la informació i promoure dinàmiques de millora entre els professionals bibliotecaris amb la finalitat de millorar el servei al ciutadà. ➤ Voluntariat de suport per desenvolupar les accions. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal amb aptituds formatives, motivació i consciència social. ➤ Gestors digitals especialitzats. ➤ Formació continuada del personal. ➤ Personal format en ALFIN. ➤ Personal format en e-competències. ➤ Personal format en la diversitat. ➤ Suport legal i informàtic. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centres educatius, tant d'educació reglada com d'educació no reglada, tant públics com privats: escoles, IES, universitats, escoles d'adults (i les seves biblioteques). ➤ Sector de la formació a distància i l'autoaprenentatge (plataforma Mooc). ➤ Portals municipals. ➤ Centres certificadors d'ACTIC. ➤ Altres punts d'accés a les TIC: puntxarxa, telecentres,... ➤ Acadèmies i/o centres d'ensenyament de TIC's (públics i privats). ➤ Professionals especialistes en TIC i multimèdia: community manager, etc. ➤ Empreses tecnològiques: botigues i centres d'electrònica/informàtica. ➤ Serveis locals d'ocupació per certificacions i millora del CV. ➤ Centres de recursos pedagògics. ➤ AMPA, per la formació dels pares. ➤ Serveis i entitats per població segmentada: gent gran, joves, discapacitats, immigrants i altres segments en risc d'exclusió social. ➤ Associacions i teixit associatiu i de voluntariat. ➤ Altres biblioteques per a l'elaboració de productes i eines de forma col·laborativa. ➤ Participació en projectes europeus de recerca. ➤ El sector privat per patrocinis. |

Conclusions:

10 punts estratègics per incrementar el valor de la biblioteca pública en la societat.

El treball realitzat demostra que les biblioteques de la XBM contribueixen amb els seus recursos, serveis, activitats i aliances a la generació, en major o menor mesura, en els beneficis socials identificats en l'estudi. També fa evident que hi ha marge de millora i en l'estudi es desgrana què i com fer-ho.

Com a resultat del projecte, es constata un cop més que hi ha una sèrie d'elements transversals i estratègics que tota biblioteca pública hauria de tenir en consideració per incrementar el seu valor en la societat. A continuació s'exposen aquells als quals els professionals van donar major rellevància i que van ser comuns al debat de tots els grups de treball:

Proximitat i implicació

La proximitat com a valor estratègic

1

La biblioteca pública és per definició un equipament de proximitat. Aquest fet li permet un grau d'implicació més elevat en la realitat social immediata respecte d'altres serveis que ha de saber aprofitar per impulsar i participar de forma activa en el desenvolupament cultural, social, educatiu i econòmic de la comunitat a la que serveix. La biblioteca pública té la responsabilitat de contribuir al benestar social i a la qualitat de vida de la societat. Cada biblioteca serà diferent i oferirà una oferta de serveis segons el seu context local.

Accessibilitat i igualtat

Una biblioteca per tothom

2

L'equitat d'accés és una de les senyes d'identitat de la biblioteques. Com a servei públic obert a tothom, la biblioteca ha de saber arribar i donar una oferta adequada per a tots, parant especial atenció en aquelles persones que tenen dificultats per accedir-hi. L'accessibilitat té incidència directa en l'edifici, la col·lecció, l'equipament, els horaris i l'oferta de serveis. A més de l'accessibilitat a la cultura i el coneixement, la biblioteca té un important paper en la introducció de la ciutadania en els darrers avenços tecnològics.

Pertinença
Identitat, diàleg i
cohesió social

3

La biblioteca pública com referent cultural del territori i espai públic de la comunitat té un important paper en la cohesió social. Com a tal, ha de fomentar les activitats que afavoreixin els valors del diàleg, l'autonomia crítica i la identitat amb el territori. Per fer-ho, ha de formar part de les estratègies municipals relacionades directa o indirectament amb els camps d'acció de la biblioteca (plans de cohesió social, de lectura, d'alfabetització, etc.)

**Evolució,
adaptació i
innovació**

Noves necessitats,
noves formes de fer,
noves formes
d'actuar

4

L'adaptació a les noves realitats i necessitats socials és imprescindible per assegurar la sostenibilitat de les biblioteques, cal apostar per la creativitat i la innovació com a eines per fer front al difícil context econòmic. Les biblioteques han d'evolucionar al ritme que marquen els canvis socials i reflectir el perfil de la ciutadania al qual atenen, convertint-se en autèntics espais de cohesió social. La biblioteca ha d'adaptar-se al propi entorn i per això cal substituir la idea "d'oferir serveis" per la "d'adequar els serveis" a les necessitats dels usuaris reals i potencials. Cada ciutadà ha de trobar a la biblioteca els recursos que donin resposta a les seves necessitats, que seran diferents segons el seu moment vital.

Cooperació
Junts ho fem
millor

5

La col·laboració en l'àmbit local amb altres serveis públics, empreses privades, entitats ciutadanes i entre les pròpies biblioteques és bàsica. Cooperar, coordinar accions, estratègies, coneixements i espais amb agents que treballin en una mateixa direcció és essencial per augmentar l'abast dels beneficis generats. La cooperació contribuirà de manera directa a millorar l'eficàcia de les accions portades a terme en benefici de la societat.

Participació
Impliquem la
ciutadana

6

Una biblioteca és un protagonista important de la comunitat en la qual s'insereix, un punt de trobada de diferents col·lectius i un centre neuràlgic de la vida cultural de la comunitat. La biblioteca ha de fomentar el valor de ciutadania i fer partícips els ciutadans de les accions que es desenvolupen a la biblioteca: detecció de necessitats, disseny de serveis, suport al desenvolupament d'activitats mitjançant accions de voluntariat i avaluació dels serveis. També cal considerar accions de micromecenatge i patrocini per part de particulars i del teixit empresarial local.

L'equip de treball

La base de l'èxit

7

L'equip de treball és la base de l'èxit d'una biblioteca més social: la seva formació, implicació i la capacitat de generar sinèrgies amb l'entorn és bàsica. La creativitat i capacitat innovadora del personal és un valor essencial per a qualsevol biblioteca. La plantilla ha de ser interdisciplinària, polivalent i flexible. La cooperació amb especialistes d'altres agents locals per a l'assoliment d'objectius comuns és bàsica.

Planificació i avaluació

Pensar abans d'actuar

8

La biblioteca ha d'abastar nous camps d'acció però no ha de perdre de vista quines són les seves funcions i distingir aquelles que li són pròpies d'aquelles que ho són d'altres serveis. Les accions dutes a terme han de ser coherents amb la naturalesa de la biblioteca i estar emmarcades en el seu pla anual. Així mateix, han de ser avaluades en un context de millora contínua.

Comunicació

Arribar a les persones

9

L'oferta de serveis de la biblioteca ha d'arribar als públics als quals es dirigeix. El desconeixement o el concepte esbiaixat del que la biblioteca els pot oferir, tot i que cada cop menys, són encara vigents en part de la ciutadania. Les accions de comunicació i promoció dirigides a sectors de població específics encara tenen camp per recórrer.

Eficiència, qualitat i sostenibilitat

Ajustar l'oferta a les necessitats reals

10

En un context socioeconòmic en què el paper social de la biblioteca és més important que mai, eficiència, qualitat i sostenibilitat han de continuar regint els serveis i activitats de la biblioteca. Perquè això sigui possible, cal ajustar l'oferta a les necessitats reals amb una estratègia que contempli els punts anteriors.

Bibliografia

Berryman, Jennifer. *Sustaining Communities: Measuring the Value of Public Libraries*. Sydney: State Library of NSW for the Public Library Network Research Comité, 2005. 41 p. http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/sustainingcommunities.pdf [Consulta: octubre 2014]

Canadian Urban Libraries Council. *Social Inclusion Audit*. Otawwa: CULC, 2010. <http://www.siatoolkit.com/section-i/#axzz2FbhEJGFK> [Consulta: octubre 2014]

Debono, Barbara. "Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying". En: *Australasian Public Libraries and Information Services*, Vol. 15, No 2, June 2002. p. 80-95.

Gómez Yañez, José Antonio (coord.). *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Madrid: Fesabid, 2014. 111 p. <http://www.fesabid.org/system/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Consulta: octubre 2014]

Huysmans, Frank ; Oomes, Marjolein. "Measuring the public library's societal value: a methodological research program". En: *World Library and Information Congress: 78th IFLA General Conference and Assembly*. Helsinki: IFLA, 2012. 14 p. <http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/76-huysmans-en.pdf> [Consulta: octubre 2014]

Kelly, Galvin, Mulgan, Geoff, i Muers, Stephen. *Creating Public Value: An analytical framework for public service reform*. London: Strategy Unit, Cabinet Office, 2002. 35 p.

Norma ISO 16439: 2014: *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Geneva : ISO, 2014. 82 p.

Luria i Roig, Maria ; Pintor González, Joël. *El retorn a la inversió de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona (2007-2011)*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Direcció d'Estudis i Prospectiva, Gerència de Serveis de Biblioteques, 2013. 36 p. http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/ROI_edicio_web_castellano.pdf [Consulta: octubre 2014]

Poll, Roswitha. *Bibliography "Impact and Outcome of Libraries"*. Münster: IFLA, 2014. 74 p. http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf [Consulta: octubre 2014]

Wavell, Caroline. et al. *Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project*. Aberdeen: Aberdeen Business School, 2002. 111 p. ISBN 1 901 085716. <http://www4.rgu.ac.uk/files/imreport.pdf> [Consulta: octubre 2014]

Agraïments

Per a l'elaboració d'aquest estudi hem comptat amb les aportacions de diferents professionals als quals volem transmetre el nostre agraïment:

Montse Álvarez (GSB), Emma Armengod (Biblioteca Trinitat Vella de Barcelona), Ferran Burguillos (Biblioteques de Sabadell), Hèctor Calvet (Biblioteca Can Mulà de Mollet del Vallès), Nati Calvo (Biblioteca Sant Ildefons de Cornellà), Montse Cantí (GSB), Joana Casas (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Òscar Carreño (Biblioteques de Barcelona), Àlex Cosials (LECXIT), Toni Espadas (Acceso), Eulàlia Espinàs (Ateneu Barcelonès), Montse Espuga (Biblioteca Font de la Mina de Sant Adrià de Besos), Sílvia Ferrer (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Cristina Galí (Biblioteca Cal Gallifa de Sant Joan Vilatorrada), Maria Gental (Biblioteca Central de Terrassa), Victòria Hernández (Ajuntament de Terrassa), Núria Méndez (GSB), Teresa Miret (Biblioteca Central d'Igualada), Angel Om (Ajuntament de Vilafranca del Penedès, Teresa Pagès (Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi de Llobregat), Esperança Paños (GSB), Eli Ramírez (COBDC), Carme Rodríguez (GSB), Maria-Nadal Sau i Giralt (Ajuntament de Mollet del Vallès), Núria Silvestre (Biblioteca Bisbe Morgades de Manlleu), Núria Soler (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Judit Terma (Biblioteques de Barcelona) i Núria Ventura (GSB).



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Gerència de Serveis de Biblioteques

Comte d'Urgell, 187

08036 Barcelona

Tel. 934 022 545 · Fax 934 022 488

gs.biblioteques@diba.cat

www.diba.cat/biblioteques