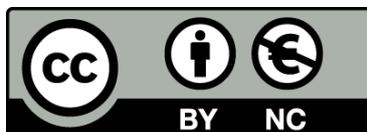




UNIVERSITAT DE
BARCELONA

**Serveis bibliotecaris per a persones grans:
una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de
Biblioteques Municipals de Barcelona)**

Guadalupe Saloni Marimón



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial 3.0. Espanya de Creative Commons**.

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial 3.0. España de Creative Commons**.

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0. Spain License**.



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Departament de Biblioteconomia i Documentació
Programa de doctorat: Informació i documentació en la societat del coneixement

SERVEIS BIBLIOTECARIS PER A PERSONES GRANS:
UNA NOVA REALITAT, UNA NOVA PERCEPCIÓ.
(XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE BARCELONA)

Guadalupe Saloni Marimón



Directores:
Dra. Carina Rey Martín
Dra. Concepción Rodríguez Parada

Barcelona, setembre del 2017

**PART II:
MARC CONCEPTUAL
ESTAT DE LA QÜESTIÓ**

Sumari

Capítol 2 – Marc conceptual	39
2.1 Definició dels subjectes d'estudi	40
2.1.1 L'edat com a frontera	40
2.1.2 La qüestió semàntica importa	41
2.1.3 Com són. Què senten. Què volen	43
2.1.4 A tall de conclusió sobre la definició dels subjectes d'estudi	45
2.2 Definició de serveis bibliotecaris	48
2.2.1 Definicions formals	48
2.2.2 Definicions en documents o webs de referència	50
2.2.3 Reflexions sobre la resposta dels serveis a un perfil d'usuari determinat	50
2.3 Marc legal i normatiu	51
2.3.1 Marc legal	52
2.3.2 Marc normatiu	53
Capítol 3 – Estat de la qüestió: Situació a les biblioteques catalanes	59
3.1 Revisió bibliogràfica	60
3.1.1 Plantejament de la revisió bibliogràfica	61
3.1.2 Abast de la revisió bibliogràfica	61
3.2 Plantejament inicial	64
3.3 Percepció a la biblioteca	68
3.3.1 Com es mirava la gent gran des de la biblioteca, i l'inici del canvi	69
3.3.2 Cronologia no autoritzada	71
3.3.3 Publicació de manuals	78
3.3.4 Conclusions sobre la presa de consciència	79
3.4 Estudi 2009	80
3.4.1 Antecedents	81
3.4.2 Resultats de l'estudi	82
3.4.3 Anàlisi de les webs	86
3.4.4 Conclusions i reflexions sobre el panorama descrit	89
3.5 El projecte <i>Age Friendly Cities</i>	91
3.6 La percepció arriba al Consorci de Biblioteques de Barcelona	93
3.7 La percepció arriba a la XBM?	96
3.8 Entrevistes	97
3.8.1 Entrevistes a professionals de la Xarxa	97
3.8.2 Entrevistes a persones expertes i «gent gran»	99
3.9 Anàlisi dels llocs web de les biblioteques	102
3.9.1 Navegació per la web de la XBM	105
3.9.2 Catàleg en línia – Aladí	113
3.9.3 Webs de biblioteques (excepte Barcelona ciutat)	116
3.9.4 Webs de biblioteques a Barcelona ciutat	119



2 Marc conceptual

The user is the sun.
 The user is the magic element that transforms librarianship from a gatekeeping trade to a services profession.
K.G. Schneider

Per a aquest treball resulta rellevant definir d'una manera tant acurada com sigui possible el perfil dels subjectes d'estudi, les persones grans. Per això es recullen aportacions de sociòlegs, de bibliotecaris, de psicòlegs, de professionals de les TIC, i de components del grup afectat.

Igualment, en tant que la proposta que es presenta té el seu marc a la biblioteca pública, es reuneixen definicions del que s'entén com a servei per a aquesta classe de biblioteques, segons la Llei del sistema bibliotecari de Catalunya, el Manifest de la Unesco sobre la biblioteca pública, les directrius de la IFLA sobre la biblioteca pública, o la definició de l'American Library Association-ALA.

Però hem volgut anar més enllà, i reflectir com es contempla la gent gran a les lleis i a les normes, tant a les de caire més generalista com a les que afecten les biblioteques. Igualment, quins conceptes preceptius extrets d'aquests textos legals i d'aquestes normes han d'informar de manera ineludible el disseny dels serveis bibliotecaris, perquè el segment d'usuaris grans no sigui menystingut. *The user is the sun...*



2.1 Definició dels subjectes d'estudi

Els *baby boomers*, sempre a la cresta de la onada: quan van néixer, perquè eren molts, i així es van guanyar l'apel·latiu; en la seva joventut, perquè van protagonitzar tota mena de revoltes (culturals, polítiques, socials...); en la seva maduresa, per no adscriure's a les normes no escrites i canviar les regles del joc social... Ara arriben a l'edat de jubilació, i com no podia ser d'una altra manera, aquesta nova «onada perfecta» de jubilats *surfistes* fan miques el concepte tradicional de «vellesa» (Saloni, 2008).⁵³

Lligada de forma intrínseca al tema d'estudi, es planteja una dificultat terminològica, ja que cal establir com anomenar els membres del grup objecte de l'estudi.

Així mateix, cal establir a partir de quina edat una persona és susceptible de pertànyer al grup a què ens referim.

2.1.1 L'edat com a frontera

Hi ha la convenció d'aplicar el qualificatiu «vells» al segment de població que comprèn els subjectes de 65 anys endavant. En paraules dels experts:

Quan es considera que una persona arriba a l'etapa vital de la vellesa? La frontera demogràfica és, per definició, arbitrària (60, 65, 70 anys?). Normalment, a partir dels 65 anys la persona és classificada com a integrant de la Tercera Edat. (Fundació Cidob, 2002).⁵⁴

No ens ha de confondre el fet que alguns estudis es fixen en la població a partir de 55 anys, quan fan previsions de piràmides de població futures (Pérez Salanova, 2001).⁵⁵

Això, si més no, explica perquè, tot i que els límits fixats pels experts no la incloguin dins el grup social de grans o «vells», aquests mateixos experts facin referències a aquesta franja d'edat (55-64), especialment en el moment actual en què, seguint el símil emprat abans, els individus que en formen part representen aquesta gran onada que s'acosta irrefrenablement a la platja de la jubilació; és a dir, una franja d'edat que dins de pocs anys

⁵³ Saloni Marimón, Guadalupe (2008). «Biblioteques i grans: l'onada perfecta de no-vells s'acosta a la platja de la biblioteca pública». *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 21.

<<http://www.ub.edu/bid/21/salon1.htm>>. [Consulta: 03/04/2017].

⁵⁴ Fundació Cidob (ed.) (2002). Op. cit.

⁵⁵ Pérez Salanova, Mercè (2001). «Envejecimiento y participación. ¿Necesitamos nuevos enfoques?». *Intervención Psicosocial*, 2001, vol. 10, núm. 3 - p. 285-294. Madrid; Colegio Oficial de Psicólogos.

<<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/76319.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

canviarà dràsticament (ja ha començat) la composició i la forma de les piràmides de població.

2.1.2 La qüestió semàntica importa

Aturem-nos un moment a reflexionar sobre la importància d'establir la terminologia adequada, i plantejar els dubtes que hi sorgeixin, quan el tema encara no en té una d'establerta per part dels experts que l'han estudiat, d'una banda. I de l'altra, tal com s'ha assenyalat a l'epígraf anterior, tampoc no ha estat abordat pels experts en Biblioteconomia, ja siguin acadèmics o professionals.

Per a aquesta reflexió es reproduïxen alguns fragments de la producció científica d'experts en terminologia:

És sobretot a través de la terminologia que s'expressen els continguts especialitzats. Els textos especialitzats són plens de termes, en major quantitat com més alt és el seu nivell d'especialització. Podem dir doncs que la terminologia ha de ser vista alhora com una necessitat, o millor com un conjunt de necessitats, com un conjunt de pràctiques i com un camp de coneixement, més o menys diversificat internament, d'interès descriptiu i explicatiu. [...] Seria impensable l'expressió científica o tècnica sense terminologia, impensable per al científic i el tècnic, impensable per als qui s'ocupen de les transaccions comercials i financeres, impensable per als qui regulen i gestionen els coneixements i els productes que se'n deriven, i impensable per al mediador lingüístic, traductor, redactor, intèrpret o divulgador. Seria també impensable la planificació d'una llengua sense tenir en compte la terminologia com un dels seus registres fonamentals. Com ho seria també el treball documental sense termes, si la informació descrita i classificada és especialitzada. (Cabré, M.T. i altres, 2001)⁵⁶

Segons Pérez Salanova (2002)⁵⁷: «Quan hom demana a un gerontòleg que defineixi la vellesa, hi ha una primera definició referida a la dimensió psicològica, i que és fonamental tenir en compte: la diversitat, l'heterogeneïtat, la variabilitat, la disparitat entre les persones que conformen el col·lectiu de les persones grans i que, malgrat això, sovint és tractat de manera homogeneïtzadora».

En aquest sentit, hi ha un interès tàcit per 'deshomogeneïtzar' el tractament semàntic del grup que ens ocupa, i es defugen, sense excepció, els apel·latius «vell», «vells», «ancians», «persones de la tercera edat», «viejos», «ancianos», «personas de la tercera edad», «old», «aged people».

⁵⁶ Cabré, M. T. i altres (2001) «És la terminologia un simple instrument d'ajuda a la traducció?». En: Chabás, José i altres (Coord.): *Proceedings: First International Conference on Specialized Translation: Barcelona*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. El subratllat és nostre. <https://www.upf.edu/pdi/iula/judit.freixa/docs/ca_es_fr_lo_te_01_icongrestraduccio.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

⁵⁷ Pérez Salanova, Mercè (2002). «Persones grans, vells, adults grans, sèniors, ancians: l'heterogeneïtat com a element distintiu». *DCidob* núm. 82, p. 4-7. Barcelona: Fundació Cidob. <<http://www.raco.cat/index.php/DCidob/article/viewFile/19702/19542>>.

Es tendeix a dir:

- «baby boomer» (Kahkert, 2000)⁵⁸
- «persones grans, adults grans, sèniors» (Pérez Salanova, 2002)
- «mayores» (Barrio, 2007)⁵⁹
- «seniors» (Bundy, 2005)⁶⁰
- «elderly» (Irvall, 2002)⁶¹
- «older adults» (CLA, 2002)⁶²
- «older people» (CILIP, 2003)⁶³

És destacable l'elecció creixent del terme *baby boomer*, i per extensió *boomer*, per designar els «nous grans», provinents d'una generació amb trets diferencials fortament marcats, que ara es planten amb la mateixa força a les portes de la jubilació:

Boomers are changing old age. It's what we do. The baby boom generation –those born during the post-World War II years, 1946 through 1964– has a track record of rebellion that has caused startling cultural and social transformations, including rock'n'roll, the peace movement, civil rights, and agendas [...] (Dempsey, 2007).⁶⁴

La denominació *baby boomer* ha guanyat posicions universalment, i es fa servir per part de diferents col·lectius científics. Es fa palès (i potser aquesta denominació n'és la conseqüència) que es cerca un consens en la manera de denominar aquest nou grup.

Hi ha un altre terme, introduït per professionals de la comunicació, que fa referència a l'ús intens de la xarxa d'internet per part dels nous grans: els *silver surfers*.

⁵⁸ Kahlert, Maureen V. (2000). «The baby boomer generation. Impact on public libraries; theoretical and practical evidence». 66th IFLA Council and General Conference. Conferència núm. 051-99(WS)-E, Jerusalem, 13-18 agost 2000. <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/051-099e.htm>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁵⁹ Barrio Truchado, Elena del (2007). «Uso del tiempo entre las personas mayores». *Perfiles y tendencias*, núm. 27 (març 2007). <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/boletino_pm27.pdf>.

⁶⁰ Bundy (2005). Op. cit.

⁶¹ Irvall, Brigitta (2002). *Library services to institutions for the elderly in Sweden*. 68th IFLA Council and General Conference. Conferència núm. 015-121-E, Glasgow, 18-24 agost 2002. <<http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/015-121e.pdf>>.

⁶² CLA Group on Services for Older People (1999) *Canadian guidelines on library and information services for older adults* (Approved by Executive Council on 2002). Ottawa: Canadian Library Association. <<http://cla.ca/wp-content/uploads/Library-and-Information-Services-for-Older-Adults-Nov-2007.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁶³ CILIP (2003). *Library and information services for older people*. London: The Chartered Institute of Library and Information Professionals.

⁶⁴ Dempsey (2007). Op. cit.

La denominació va ser recollida per Brayfield (2000)⁶⁵ a «Rise of the silver surfers», i per Copps (2000)⁶⁶ a «Gold mine awaits in the silver-surfer market», després que un any abans l'havien encunyada Cody i altres (1999),⁶⁷ amb motiu d'un estudi de grup.

La insistència de Brayfield, cinc anys després, jugant amb el seu titular anterior («Silver surfers: riding the crest of the internet wave», 2005)⁶⁸ s'interpreta com una resposta als qui criticaven l'enginyós qualificatiu, com Neil Selwyn (2003),⁶⁹ que feia entendre de manera tàcita que era gairebé una frivolidat. Brayfield tenia raó: l'expressió ha perviscut.

La denominació dels individus del grup, doncs, és molt variada, com hem vist fins ara. Per això cal precisar que per a aquest estudi s'han triat els termes «grans» i «gent gran», com a manera d'anomenar el grup objecte d'estudi sense haver de fer servir el terme «vells», que es considera inadequat en aquest context. Però sense afirmar o imposar que siguin els termes més adients, ni els definitius.

En la línia d'aquesta tria, ens ha agradat fer servir sovint en aquest treball l'expressió «els nous grans», que entenem que recull el concepte que volem transmetre amb aquesta recerca, i que hem constatat que agrada a alguna de les persones expertes que hem entrevistat, i que ja l'ha emprada públicament.

2.1.3 Com són. Què senten. Què volen

Lligat íntimament amb la dificultat terminològica, hi ha la percepció del grup objecte d'estudi que tenen els qui no en formen part. Als prejudicis i les anàlisis condicionades, hi respon la realitat.

⁶⁵ Brayfield, Celia (2000). «Rise of the silver surfers». *The Times*, 8 de març. [En línia, Timesonline]. <<https://www.thetimes.co.uk/article/silver-surfers-riding-the-crest-of-the-internet-wave-mbz8jdjwzs5>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁶⁶ Copps, A. (2000). «Gold mine awaits in the silver-surfer market». *The Times*. Interface, 6 November.

⁶⁷ Cody, Michael J; Dunn, Deborah; Hoppin, Shari; Wendt, Pamela (1999). «Silver Surfers: Training and evaluating internet use among older adult learners». *Communication education*, vol. 48, núm. 4, p. 269-286.

<<http://www2.psych.ubc.ca/~pgraf/Psy583Readings/Cody%201999.pdf>>.

[Consulta: 30/03/2017].

⁶⁸ Brayfield, Celia (2005). «Silver surfers: riding the crest of the internet wave». *The Times*, 5 de maig. [En línia, Timesonline]

<<http://www.thetimes.co.uk/tto/life/article1719156.ece>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁶⁹ Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. and Madden, L. (2003). «Exploring older adults' use of information and communications technology in everyday life». *Ageing and Society*, 22

<https://www.researchgate.net/publication/232006254_Older_adults'_use_of_information_and_communication_technology_in_everyday_life>. [Consulta: 04/04/2017]

Dobson (2004)⁷⁰ subratlla que s'ha parlat molt del fet que aquesta generació presenta unes característiques diferents de les que fins avui s'associaven als «grans» i que, en conseqüència, tenen necessitats diferents.

Cal no oblidar que l'objecte d'estudi són individus, i que els individus mateixos han de decidir com volen ser denominats, i demanen ser part activa de la societat.

Els integrants del grup senten que són vius i actius, com reconeix l'estudi sobre l'ús del temps per part dels grans, publicat per l'Imserso el 2007, que parteix de la no consideració de les persones grans com a població inactiva, sinó com a persones que fan moltes activitats diferents. S'hi afirma que l'activitat és un indicador clar de la qualitat de vida global de les persones grans. Les implicacions directes de mantenir-se actiu són tenir salut, relacions socials, independència i autonomia (Barrio, 2007)⁷¹. Aquestes són condicions assolibles en un entorn social adient, com assenyala Barenys (2002)⁷² que diu que el gran situa la dignitat del procés d'envelliment en la seva acceptació, i aquesta serà més fàcil «si la persona se sent respectada pel seu entorn social, és a dir, si l'entorn social és permeable a la persona».

Les exigències dels *grans* (diem bé: exigències) van més enllà de les atencions socio sanitàries. A la 14ena edició del Saló de la Gent Gran de Catalunya, FiraGran 2012, hi van anar més de 120.000 visitants. El saló demostra des de fa anys la capacitat de participació i el dinamisme dels *grans*. I, tot i que la crisi generalitzada ha limitat dies, espai, expositors i visitants, s'ha confirmat any rere any com la més important convocatòria europea dirigida a la gent gran

FiraGran, que ja ha celebrat la 19a edició entre el 31 de maig i el 3 de juny d'aquest any 2017, encara sense presència de la biblioteca pública com a expositor, referma el paper rellevant d'aquest grup dins la societat.

Aquests grans capaços de moure una fira dedicada a ells, capaços de coordinar-se en organitzacions tan destacables com la FATEC, o capaços de sortir al carrer amb l'armilla dels *Iaioflautes* i coordinar tota una manifestació ciutadana, són «un grup de població força heterogeni, que tradicionalment i paradoxal, ha estat caracteritzat des de fora com un col·lectiu de dimensió reduïda, amb poc poder adquisitiu, amb mala salut i gustos antiquats». Però amb l'evolució social experimentada fins avui, aquesta caracterització no correspon al perfil actual de tots els grans [...]

⁷⁰ Dobson (2004). Op. cit.

⁷¹ Barrio Truchado, Elena del (2007). «Uso del tiempo entre las personas mayores». *Perfiles y tendencias*, núm. 27 (març 2007).

<<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/boletino/pm27.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁷² Barenys Pérez, Maria P (2002). «Els valors socials i la gent gran». *Revista catalana de sociologia*, núm. 16, p. 9-26. <<http://publicacions.iec.cat/repository/pdf/00000025/00000001.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

i, sobretot, no tots es consideren «vells». Per això moltes necessitats d'aquest grup queden sense satisfer (Elvira; et. al., 2005).⁷³

Lockyer-Benzie (2002)⁷⁴ en fa un llistat de trets comuns que, segons ella, els identifica com a grup:

- tenen una bona educació;
- demanden millor previsió i provisió de serveis que les generacions precedents;
- per a ells és important la informació i la formació permanent;⁷⁵
- volen treure suc del temps;
- demandaran recursos i programes adequats al seu estil de vida, que impulsin el seu creixement personal i la interacció social;
- reconeixen el gran valor de la biblioteca pública per a la comunitat i la seva funció permanent com a proveïdora d'informació i de lleure, a més de servir com a seu per a la convergència social.

A casa nostra, estranya cada cop menys la denominació *baby boomer*, però no la realitat de la generació de què es parla, per bé que aquí la cronologia és una mica més tardana —de mitjans anys 50, al segon terç dels anys 60 del segle passat—. D'altra banda, aquest *boom* de natalitat sempre s'ha associat a casa nostra amb els canvis socioeconòmics de la dècada dels 60 del segle passat: millora generalitzada del poder adquisitiu, que va popularitzar l'ús i adquisició de l'automòbil, sobretot a partir de la comercialització del Seat 600; i un creixement demogràfic històric. El que s'ha anomenat «la generació del 600».⁷⁶

2.1.4 A tall de conclusió sobre la definició dels subjectes d'estudi

Cal considerar el nou perfil d'aquest grup, però tot i corregir la percepció que en tenim, això no vol dir que siguin superherois. És evident que els

⁷³ Elvira, David; Rodríguez, Paula; Tomás, Zoa (2005). *Dónde y cómo prefieren vivir los mayores de hoy y mañana en España*. Publicación: Madrid; Barcelona: Edad & Vida. http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18934/donde_y_como_prefieren_vivir_mayores.pdf. [Consulta: 04/04/2017].

⁷⁴ Lockyer-Benzie (2002) Op. cit. El subratllat és nostre.

⁷⁵ Per exemple, la Universitat de l'Experiència de la UB ha passat, en sis anys, de 160 a 1.114 alumnes el curs 2016-2017, on la majoria d'alumnes tenien entre 55 i 65 anys i un 67% eren dones. http://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/2016/09/016.html. [Consulta: 04/04/2017].

⁷⁶ Moreno Culler, Vicente (2012) *Canvis socioeconòmics de l'Espanya franquista: transformacions socials i culturals*. <http://blogs.sapiens.cat/socialsenxarxa/2012/11/02/canvis-socioeconomicos-de-l-espanya-franquista-transformacions-socials-i-culturals/>. [Consulta: 04/04/2017].

Mateix autor (2012) *Canvis socioeconòmics de l'Espanya franquista: creixement demogràfic i migracions interiors i exteriors* <http://blogs.sapiens.cat/socialsenxarxa/2012/10/30/canvis-socioeconomicos-de-l-espanya-franquista-creixement-demografic-i-migracions-interiors-i-exteriors/>. [Consulta: 04/04/2017].

subjectes que responen a la concepció clàssica hi són. Sempre hi haurà un percentatge de persones dependents, socialment i econòmicament, i també per raons de salut; un perfil que perviurà en el futur; però aquesta mateixa dependència també serà percebuda de manera diferent per uns subjectes no predisposats a la claudicació intel·lectual ni de la voluntat (Pérez Salanova, 2001).⁷⁷

No hi ha un criteri unívoc sobre com anomenar-los, tot i que globalment es va deixant enrere allò de «vells». Tampoc no hi ha un criteri clar sobre l'edat frontera. La Canadian Library Association l'estableix en la introducció de les seves Guidelines on Library and Information Services for Older Adults (2002):

A Definition of «Older Adults»

For the purposes of these guidelines, older people generally means persons aged 60 or older. This is the approximate age when one either chooses retirement, or begins to plan for mandatory retirement at age 65.

Tot i que en els darrers anys s'està imposant la convenció 55+.

Val a dir, doncs, que la definició *gent gran* té una dimensió àmplia: hi ha surfistes, passejants, estudioses, experts en el comandament de la tv, brodadores, lectors, manetes, jardiniers, mainaders, *rockers*...

Pel que fa a l'actitud dels grans davant els avenços tecnològics, ells mateixos han desmuntat el tòpic que en tenen fòbia, perquè en són usuaris entusiastes. Tanmateix, la seva desimboltura amb les TIC, més que ser considerada normal –doncs ells han viscut la introducció d'aquestes tecnologies igual que qualsevol altre– encara es veu com una cosa excepcional.

El prejudici es manté en el temps. Posem dos exemples, separats per deu anys de diferència:

- 1- Fa deu anys (Fernández, 2007) no venia de nou la curiositat que va desvetllar la protagonista d'una notícia publicada a *Sesenta y más*: la blogger més vella del món; amb 95 anys, se sorprenia per l'interès de la societat cap a la seva passió per aprendre a fer servir les TIC.
- 2- Avui, 2017, les TIC formen part de la quotidianitat de la ciutadania; però així i tot, es mira amb 'certa tendresa' l'avi *youtuber*, que s'ha fet famós per publicar vídeos al seu canal «atrapatuabuelo» explicant coses i donant consells de cuina, jardineria, viatges... És a dir, tot fent el mateix que fa tanta gent jove, que marquen línies de moda o tendències des del seu canal. Però en el cas del senyor Juan José Cañas, com que és una persona gran, se'n fa notícia d'excepció.

⁷⁷ Pérez Salanova (2001). Op. cit.

Aquests apunts ens fan de connector per recuperar el terme *silver surfers*, que s'ha introduït a l'epígraf anterior.

Troblem tot un món a la xarxa, que es defineix com dirigit als *silver surfers*, especialment. Els professionals de la publicitat, que sí que han reconegut la desimboltura de què parlem, i amb el bon olfacte que els dona la seva professió, han adoptat aquesta definició falaguera per fer les seves ofertes.

En aquest sentit, fem referència al programa de TV3 *Valor afegit*, que el dia 8 de març del 2017 va dedicar un capítol a aquest assumpte (i no era la primera vegada), amb el títol «Arriba l'economia de plata»,⁷⁸ que s'introduïa així:

Parlem de la «silver economy», l'economia de plata, dels cabells grisos tant dels sèniors com dels que es jubilen. Són cada cop més, i amb un bon poder adquisitiu en conjunt. Tot un univers de noves oportunitats per a les empreses.

L'instructiu capítol, de 22 minuts de durada, començava tot dient que «Cada cop són més. Gent gran més activa, més tecnològica...» El programa feia una mena d'aparador de tota la varietat de l'oferta que hi ha al mercat pensat per a aquest «target». Des d'una samarreta intel·ligent per no haver de desplaçar-se al Centre d'assistència primària per controls rutinaris, fins a telèfons i altres productes comercialitzats per una empresa «que ven productes pensats per a gent gran».

Però aquest apel·latiu també l'han adoptat altres professionals, sense unes intencions tant lucratives. *Digital Unite*⁷⁹ és una web britànica dedicada a la integració dels grans dins el món digital; van crear el 2002 un *Silver Surfers' Day*, amb un èxit tant gran que el 2011 va convertir-se en la *Spring Online*, una setmana sencera a la primavera, que va arribar a implicar les institucions. L'edició més recent va ser l'any 2015. Es defineixen d'aquesta manera:

Digital Unite has been delivering digital skills support since 1996. We were founded by Emma Weston who was awarded an OBE in the Queen's Birthday Honours List in 2012 for services to digital inclusion. An independent and agile organisation, Digital Unite is proud to be the digital skills supplier chosen by Government, corporates, charities, local authorities and housing associations to enable their digital inclusion activities.

Actualment, *Digital Unite* és una web estable i ben arrelada, que va creant noves eines, com la destacable pàgina *Digital Champion Network*, dirigida als més grans de 50 (precisament els *digital champions*), amb la vocació renovada d'evitar-ne l'exclusió digital.⁸⁰

⁷⁸ <<http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/valor-afegit/valor-afegit-08032017/video/5654884/>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁷⁹ <<http://www.digitalunite.com/>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁸⁰ <<https://www.digitalchampionsnetwork.com/content/how-it-works>>. [Consulta: 04/04/2017].

Així és com es presenta la pàgina:

The Digital Champions Network (DCN) is a unique and comprehensive online platform that provides Digital Champion training and a support community for people who go through that training.

Shared with housing providers, local authorities and other regional and national organisations it is successfully turning hundreds of volunteers into Digital Champions who can provide effective digital skills support.

Un exponent de com una iniciativa no-pública, arriba a ser un referent per a la capacitació digital, amb propostes permanents, tutorials, explicacions i dinamització engrescadora que obté resultats, fins el punt d'obtenir el reconeixement d'Administració i institucions públiques. I fins el punt de generar un apel·latiu, per bé que d'àmbit local (*els 'champions digitals'*)

Així, tot i que podríem dir que la tendència d'anomenar-los *avis* perd adeptes, i en guanya l'apel·latiu *gran*, no hi ha dubtes que arribaran moltes més denominacions; la que els defineix com a *silver*, pels cabells blancs, ja té força acceptació a casa nostra. Quan es tracta de crear productes específics (també productes bibliotecaris), s'imposa parlar-ne com els +55. Parar atenció a aquesta circumstància, saber que hi ha tot un ball de noms, no és gens trivial; significa interès i consideració cap a ells.



2.2 Definició de serveis bibliotecaris

Si l'eix d'aquest treball són els serveis bibliotecaris per a gent gran, cal establir què s'entén per servei bibliotecari. Tot seguit s'exposen algunes definicions formals, o normatives, i també definicions contingudes en webs o textos de referència.

També, a partir del contingut d'aquestes definicions, es fa una reflexió inicial sobre com adequar la resposta dels serveis a les necessitats de determinats usuaris.

2.2.1 Definicions formals

Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya; Article 2 (fragment):

Facilitar l'ús [d'un conjunt organitzat de llibres, publicacions periòdiques, gravats, mapes, enregistraments sonors, documentació gràfica i altres materials bibliogràfics, manuscrits, impresos o reproduïts en qualsevol suport] a través dels mitjans tècnics i personals adequats per a la informació, la investigació, l'educació o el lleure.

La LSBC, però, no fa esment dels usuaris en el cas de la biblioteca pública, dels seus perfils, dels grups d'edat recomanables, etc.

Manifest de la Unesco de la Biblioteca Pública; 1994. Missió 9 (reproducció literal):

Garantir l'accés dels ciutadans a tota mena d'informació de la comunitat: la biblioteca pública és un centre local d'informació que facilita tot tipus de coneixement i informació als seus usuaris, i els seus serveis es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social.

Directrius IFLA/Unesco per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques, 2002 (extracte):

- Els usuaris i usuàries han d'accedir de la manera més fàcil possible als serveis següents, en diversos formats i suports, com també per mitjà d'Internet: préstec de llibres i materials en diferents suports; oferta de llibres i altres materials per a utilitzar-los dins la biblioteca; serveis d'informació en format imprès o electrònic; serveis d'assessorament als lectors i serveis de reserves de documents; serveis d'informació ciutadana; formació dels usuaris quant a l'ús de la biblioteca i suport a programes d'alfabetització; programes i actes culturals; eines de comunicació actuals com ara blocs, missatgeria de mòbil i xarxes socials utilitzats per als serveis de referència però també com a instrument de difusió.

- Serveis per a les persones adultes: Els adults utilitzaran el servei bibliotecari i d'informació de manera diferent en funció de la diversitat de situacions en què es trobin, tant pel que fa als estudis com també en la seva vida laboral i personal. Cal analitzar aquestes necessitats i, a partir dels resultats obtinguts, desenvolupar uns serveis, els quals han d'oferir suport per a les àrees següents: aprenentatge al llarg de la vida; aficions i lleure; necessitats d'informació; activitats locals; activitats culturals; lectura per plaer.

- Pel que fa a l'atenció a l'usuari: el disseny de la biblioteca ha de ser tan còmode i acollidor com sigui possible; els horaris d'atenció al públic han de resultar pràctics per als usuaris; els catàlegs d'accés públic han d'estar disponibles a Internet per tal que l'usuari pugui accedir als serveis des de casa seva i fora de l'horari d'atenció al públic; serveis eficaços de renovació i reserva, inclosos serveis d'accés remot, com una línia telefònica d'atenció les 24 hores o accés per Internet; els serveis s'han de prestar fora de l'edifici de la biblioteca quan ho requereixin les necessitats dels usuaris; serveis que facilitin l'ús de la biblioteca, per exemple, bústies per retornar els materials fora de l'horari d'atenció al públic, equipaments d'autoservei per al préstec i les devolucions, i contestadors, correu electrònic o bústies de veu per comunicar-se amb la biblioteca fora

de l'horari d'atenció al públic; equipaments tecnològics de bona qualitat, incloent-hi un equipament especial per a les persones amb problemes de visió o d'audició.

2.2.2 Definicions en documents o webs de referència

Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona:

Els serveis bàsics de les biblioteques públiques són: el servei d'informació i de referència, el servei de consulta i lectura i el servei de préstec. Les biblioteques ofereixen però uns serveis més amplis i diversificats [...]. Servei de suport a la formació; Servei de formació d'usuaris; Serveis d'extensió cultural; Serveis a l'escola; Serveis especials [...]. Molts d'aquests serveis poden ser prestats en el mateix equipament, o en línia, a través del web.⁸¹

American Library Association–ALA:

Satisfer les necessitats d'informació, de formació, de cultura i de lleure dels usuaris, amb l'objectiu d'estimular l'aprenentatge individual i el desenvolupament de la societat en el seu conjunt.

2.2.3 Reflexions sobre la resposta dels serveis a un perfil d'usuari determinat.

A partir de la informació sobre serveis bibliotecaris que trobem en els documents citats, així com dels usuaris a qui van dirigits, es formulen algunes inferències:

- 1- Si la biblioteca pública ha de donar resposta a les necessitats dels seus usuaris i arribar al major nombre possible de ciutadans,
- 2- Si la biblioteca pública és un centre públic local que facilita coneixement i informació als seus usuaris, de manera gratuïta, i
- 3- Si la biblioteca pública és mantinguda i finançada per la comunitat, a través del govern local, regional o nacional, és a dir, mitjançant els pressupostos públics,

Aleshores:

La inversió ha de poder aprofitar-la tothom, i els serveis han de contemplar realment la diversitat d'oferta i destinataris establerta a qualsevol cos de directrius o recomanacions que s'agafi com a referència.

⁸¹ «Serveis que ofereixen les biblioteques públiques». En: *La biblioteca pública a la província de Barcelona: un servei en xarxa*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Servei de Biblioteques. p. 15-17. Disponible a:

<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/publicacio_omella_cat.pdf/9b256b0a-4c15-428e-840b-48d79ae72704>. [Consulta: 04/04/2017].

Això vol dir contemplar la composició demogràfica de la societat on la biblioteca s'insereix, i adequar tota la gamma de serveis a les característiques dels diferents perfils demogràfics identificats mitjançant aquesta observació.

Si en algun moment, dins el transcurs de la prestació del servei, es detecta que pot haver canvis socials importants, les Directrius per a la biblioteca pública, de la IFLA, recomanen quines mesures cal adoptar:

- a) preguntar [als usuaris], mitjançant enquestes, quins serveis utilitzen i quins en necessiten;
- b) analitzar les queixes i suggeriments dels usuaris i respondre-les;
- c) fer un seguiment de la reacció i resposta dels usuaris respecte als serveis i les noves iniciatives;
- d) assegurar que les aportacions dels usuaris es tenen en compte en el desenvolupament d'estratègies i procediments;
- e) informar els usuaris dels efectes de les seves aportacions en el desenvolupament dels serveis.

L'adaptació als col·lectius d'usuaris és necessària, i cada vegada més les biblioteques –com altres entitats de servei– fan estudis d'usuaris. Estudis de la comunitat, per tal de definir els seus serveis i productes en funció de les particularitats dels diferents grups d'usuaris. Però fins avui, en els cossos bibliotecaris analitzats, no s'han localitzat estudis d'aquesta naturalesa.



2.3 Marc legal i normatiu

Una persona gran és, abans que res, un ciutadà amb uns drets. En aquest estudi ens ocupem del dret als recursos i serveis que pot trobar a la biblioteca pública.

Aquests drets estan contemplats en lleis bàsiques i normes, com són la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Declaració universal dels drets humans o la Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran a Catalunya. Aquests textos es basen en el reconeixement de la dignitat humana i estableixen el dret d'accés a la informació i la cultura.

2.3.1 Marc legal

En aquest tema, com en molts d'altres, s'ha de fer esment de la normativa que afecta el subjecte d'estudi. Dins el marc legal fem una diferenciació entre les lleis d'abast general i les de caràcter biblioteconòmic.

- Podem assenyalar que, dins la que podem denominar 'legislació bàsica', es menciona aquest concepte; així tenim:

√ *Constitució espanyola, 1978*
Article 44
 [...] Els poders públics promouran i tutelaran l'accés a la cultura, a la qual tothom té dret.

√ *Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006*
Article 4. Drets i principis rectors
 Els poders públics de Catalunya [...] han de facilitar la participació de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social [...]

Article 18. Drets de les persones grans
 Les persones grans tenen dret a viure amb dignitat [...] sense que puguin ésser discriminades a causa de l'edat.

Article 22. Drets i deures en l'àmbit cultural
 Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de llurs capacitats creatives individuals i col·lectives.

- Pel que fa a les lleis de caràcter biblioteconòmic, destaquem on es defineixen els drets, i on s'atribueixen responsabilitats perquè aquests drets es materialitzin:

√ *Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya*
Preàmbul 2
 [...] els ajuntaments han d'assumir la infraestructura bibliotecària com a una de llurs prioritats.

Article 22 – Concepte de biblioteca pública
 Es consideren biblioteques públiques les biblioteques que [...] i són accessibles a tots els ciutadans, tant al conjunt del públic en general com a determinats grups d'usuaris.

√ *Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya*
Article 3 – Funcions de les biblioteques centrals comarcals i de les biblioteques centrals urbanes
 [...] Oferir i facilitar als ciutadans del seu àmbit territorial l'accés a la col·lecció i altres fonts d'informació, als serveis de la biblioteca i a tot el Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

Article 4 – Funcions de les administracions locals

[...] Els municipis tenen les competències [...] Determinar el model de col·lecció i el tipus de serveis que presta la biblioteca en funció dels seus objectius i d'acord amb els criteris establerts per la Unesco.

2.3.2 Marc normatiu

Les normes, tot i no tenir rang de llei, són regles del joc que ens hem donat, acceptades per tots per ajudar a crear un àmbit de convivència universal, inspirat per uns principis iguals per a tothom. També en aquest cas fem diferència entre les normes de caràcter general i les que són d'aplicació a l'àmbit biblioteconòmic.

• Les normes de caràcter general on trobem principis aplicables al tema d'estudi són les següents:

√ Unesco. Declaració universal dels drets humans, 1948

Article 19

Tota persona té dret a [...] cercar, rebre i difondre les informacions i les idees per qualsevol mitjà [...]

Article 22

Tota persona, com a membre de la societat, té dret a [...] la satisfacció dels drets [...] culturals indispensables per a la seva dignitat i el lliure desenvolupament de la seva personalitat.

Article 27

Tota persona té dret a participar lliurement en la vida cultural de la comunitat [...].

√ Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea, 2000

Article 21 – No-discriminació

Es prohibeix qualsevol discriminació, particularment l'exercida per raó de [...] d'edat o d'orientació sexual.

Article 25 – Drets de les persones grans

La Unió reconeix i respecta el dret de les persones grans a dur una vida digna i independent i a participar en la vida social i cultural.

Article 42 – Dret d'accés als documents

Qualsevol ciutadà de la Unió i qualsevol persona física o jurídica que resideixi o tingui el domicili social en un estat membre té dret a accedir als documents de les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió, sigui quin en sigui el suport.

• L'àmbit de la biblioteca pública compta amb un cos normatiu que s'ha atorgat la mateixa comunitat bibliotecària, lliurement acceptat per tothom com a guia per regular els serveis bibliotecaris arreu.

√ Manifest de la IFLA/Unesco sobre la biblioteca pública (1994)

El Manifest presenta els principis bàsics sobre els quals es construeix el concepte de biblioteca pública; entre ells destaca el de donar accés a la informació a tots els ciutadans:

- Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat [...]
- Tots els grups d'edat han de trobar material adequat a les seves necessitats.
- Els serveis han de ser físicament accessibles a tots els membres de la comunitat.

√ Directrius IFLA/Unesco per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques, 2002

Aquestes directrius s'han elaborat a partir del Manifest de la IFLA/UNESCO sobre les biblioteques públiques (1994) i, per tant, contenen i desenvolupen els principis que s'hi exposen. Destaquem alguns punts:

3.2 – Identificació dels usuaris potencials

La biblioteca pública s'ha de fixar l'objectiu d'atendre tots els ciutadans i grups. Mai no hi ha ningú que sigui massa jove o massa gran per utilitzar una biblioteca.

3.3 – Anàlisi de les necessitats de la comunitat

És important delimitar qui fa servir els serveis bibliotecaris i qui no. També cal recollir i analitzar les dades que identifiquen quines necessitats dels grups i els membres de la comunitat pot atendre la biblioteca pública.

3.4 – Serveis als usuaris

[...]Els serveis de la biblioteca pública no han d'estar mai sotmesos a cap forma de pressió ideològica, política, religiosa o comercial. Han de ser capaços d'adaptar-se i desenvolupar-se de manera que reflecteixin les transformacions de la societat; per exemple, els canvis en les estructures familiars, les pautes d'ocupació, els canvis demogràfics, [...]

- Tot seguit fem esment, també, de la normativa que estableix determinats aspectes relacionats amb la gent gran:

√ Nacions Unides

Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento – Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento Madrid, España, 8 a 12 de abril de 2002.

[...]Todos y cada uno de nosotros, jóvenes y ancianos, tenemos algo que aportar al mismo con el fin de promover la solidaridad entre las generaciones, combatir la discriminación de las personas de edad y construir para las personas de todas las edades un futuro de

seguridad, oportunidad y dignidad. Insto a los Estados Miembros y al mundo entero a que se tomen este problema en serio y den muestras de audacia en la búsqueda de un planteamiento adecuado para abordar el que será, sin duda, uno de los temas más destacados de este siglo.

Kofi A. Annan (Fragment del pròleg)

(Declaración Política)

Artículo 1

Nosotros los representantes de los Gobiernos reunidos en la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, celebrada en Madrid, hemos decidido adoptar un Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento para responder a las oportunidades que ofrece y los retos que plantea el envejecimiento de la población en el siglo XXI y para promover el desarrollo de una sociedad para todas las edades [...]

Artículo 5

[...] Nos comprometemos a eliminar todas las formas de discriminación, entre otras, la discriminación por motivos de edad. Asimismo, reconocemos que las personas, a medida que envejecen, deben disfrutar de una vida plena, con salud, seguridad y participación activa en la vida económica, social, cultural y política de sus sociedades [...]

Artículo 8

Nos comprometemos a llevar a cabo la tarea de incorporar eficazmente el envejecimiento en las estrategias, políticas y acciones socioeconómicas, teniendo presente que las políticas concretas variarán en función de las condiciones de cada país.[...]

(Introducción)

El Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, 2002 requiere cambios de las actitudes, las políticas y las prácticas a todos los niveles y en todos los sectores, para que puedan concretarse las enormes posibilidades que brinda el envejecimiento en el siglo XXI.

(II. Recomendaciones para la adopción de medidas)

A. Orientación prioritaria I: Las personas de edad y el desarrollo

---Las personas de edad deben ser participantes plenas en el proceso de desarrollo y compartir también los beneficios que reporte. [...] Los efectos del envejecimiento de la población sobre el desarrollo socioeconómico de la sociedad, combinados con los cambios sociales y económicos que están teniendo lugar en todos los países, crean la necesidad de adoptar medidas urgentes para garantizar la constante integración y habilitación de las personas de edad.

113. Objetivo 1: Mayor reconocimiento público de la autoridad, la sabiduría, la productividad y otras contribuciones importantes de las personas de edad.

Medidas

Elaborar y promover ampliamente un marco normativo en el que exista una responsabilidad individual y colectiva de reconocer las contribuciones pasadas y presentes de las personas de edad, procurando contrarrestar mitos e ideas preconcebidas y, por consiguiente, tratar a las personas de edad con respeto y gratitud, dignidad y consideración [...]

Alentar a los medios de difusión a promover imágenes en que se destaquen la sabiduría, los puntos fuertes, las aportaciones, el valor y la inventiva de las mujeres y los hombres de edad, incluidas las personas de edad con discapacidad [...]

Alentar a los medios de difusión a trascender la presentación de estereotipos e iluminar la diversidad plena de la humanidad [...]

Reconocer que los medios de difusión son precursores del cambio y pueden actuar como factores orientadores en la promoción del papel que corresponde a las personas de edad en las estrategias de desarrollo, incluso en las zonas rurales [...]

Recomanem amb èmfasi la lectura d'aquest document, que va ser signat per Espanya, i representa, per tant, un compromís adquirit, on cada actor ha de interpretar el seu paper dins la parcel·la que li correspongui.

Considerem que la biblioteca, dins el context del document, forma part del que aquí s'anomena «medios de difusión», i que no es redueix només als mitjans de comunicació, sinó a tots els agents que, d'alguna manera poden influir sobre la comunitat, i transmetre determinats missatges.

La biblioteca pública, com a agent cultural de primera magnitud, pot fer aquesta tasca mitjançant el disseny i l'adaptació de serveis, tot prenent en consideració el segment de persones grans; pot impulsar la convivència intergeneracional, tot promovent-la dins el propi àmbit; pot animar la participació de les persones grans –en comptes d'esperar que vinguin i actuar només en resposta a l'afluència espontània–, tot dissenyant programes proactius per atraure més públic d'aquest segment i fent difusió als àmbits on aquest públic actua, que no es limita als Casals i les Residències; pot interactuar amb altres professionals per assolir resultats positius per als usuaris.

Perquè cal pensar en els usuaris; els resultats han de ser positius per a ells. No cal patir i cal arriscar, perquè aleshores, quan aquests resultats positius pels usuaris siguin palpables, en conseqüència ho seran per a la biblioteca i es podrà reflectir l'èxit a la memòria anual.

√ Carta dels Drets i Deures de la Gent Gran a Catalunya
DOGC núm 4021, d'1 de desembre de 2003.

Resolució BEF/3622/2003, de 4 de novembre, per la qual es dóna publicitat a l'Acord del Govern de 8 d'octubre de 2003, pel qual s'estableix la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran de Catalunya, aprovada pel Consell de la Gent Gran de Catalunya el 22 de setembre de 2003.

Dignitat:

[...] A ser reconegudes socialment, respectades en la nostra identitat, en els valors i en la nostra capacitat de decidir. A rebre un tracte digne, plural i normalitzat per part dels mitjans de comunicació. [...] A una informació suficient que ens permeti prendre decisions lliurement, a nomenar representant legal en cas d'incapacitat, que siguin respectades les nostres voluntats anticipades, i que aquestes tinguin un caràcter revisable i revocable.

Independència:

[...] A obtenir, de la societat civil, opcions de participació, des de la igualtat d'oportunitats a nivell social i cultural, que permetin exercir, de forma voluntària, la llibertat de pensament, opinió i expressió i el dret a la lliure elecció.

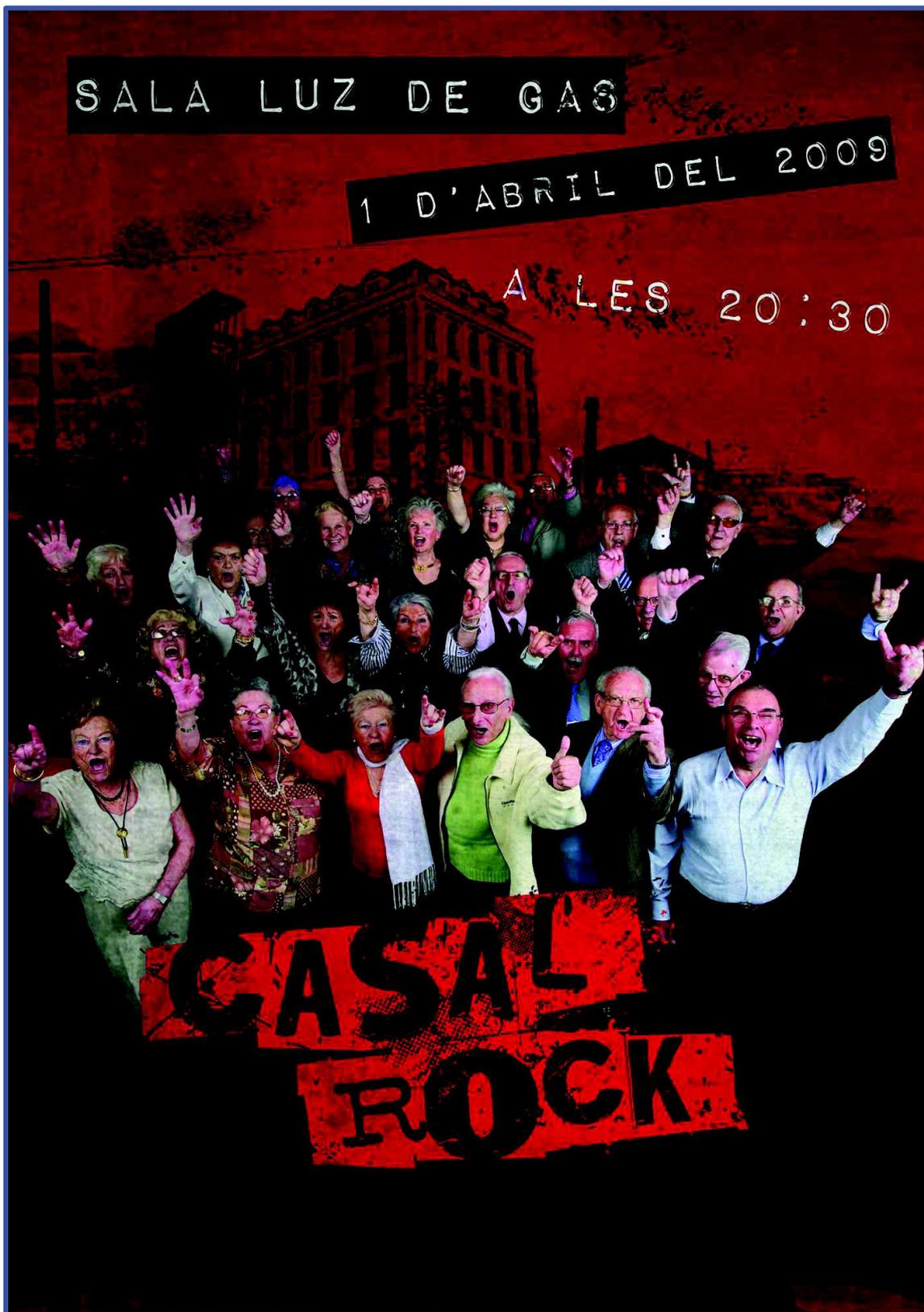
Autorrealització:

[...] A desenvolupar plenament les nostres potencialitats en la societat, mantenint un procés de formació i creixement al llarg de tota la vida, de desenvolupar projectes propis d'oci, de lleure, de participació ciutadana i de voluntariat. [...] A la llibertat de comunicació i al respecte a la nostra capacitat d'autogestió, així com a l'expressió dels propis desigs i a l'elecció voluntària i lliure de participar en la vida social, econòmica i cultural, ja sigui en un àmbit rural o urbà. [...] A desenvolupar entorns accessibles que facilitin la nostra autorealització, així com a gaudir de mecanismes d'accés a la informació i a les noves tecnologies, com a elements afavoridors del desenvolupament personal.

Participació:

[...] A la informació, orientació i formació permanent, com a eines de participació en un món en canvi constant, així com a implicar-nos de forma significativa en la vida cultural, laboral, social i política, i en la presa de decisions mitjançant els òrgans que es considerin oportuns. [...] A demanar que es tinguin en compte l'experiència i el coneixement, i que es promoguin accions encaminades a potenciar la nostra implicació i la nostra participació en la societat, i la prestació de serveis a la comunitat des de les oportunitats que ens ofereixen el voluntariat, la solidaritat i el civisme.





Imatge 1 – Els «vells»

3. Estat de la qüestió: Situació a les biblioteques catalanes



Els estereotips negatius associats amb la vellesa comencen a desaparèixer quan les persones grans continuen sent actives. Això és essencial per crear una comunitat harmoniosa i intergeneracional en la qual les persones grans puguin contribuir plenament en la societat. *Organització Mundial de la Salut. 'L'abraçada mundial'*⁸²

A partir de les dades demogràfiques disponibles, i del treball analític i teòric dels sociòlegs, exposats als capítols 1 i 2 d'aquest treball, què han fet els bibliotecaris? què s'han demanat? Alguns països han avançat molt i altres no tant, però es constata un interès generalitzat, que es reflecteix, com a mínim, en producció científica, feta per professionals o per acadèmics.

S'exposa un primer treball de prospecció, fet en solitari a tota Catalunya, l'any 2009, per esbrinar la percepció de la professió pel que fa al concepte «gent gran», que va tenir una resposta d'un 60,12%. Es pretenia conèixer si les biblioteques catalanes pensaven en aquest segment d'usuaris com a objecte d'atenció especial, i si els veien com «els vells», «els iaïos».

⁸² OMS – Organització Mundial de la Salut. Ageing and Life Course Programme (2001). *Manual para el abrazo mundial*. Ginebra: World Health Organization. <http://www.who.int/ageing/publications/alc_elmanual.pdf>.

De manera complementària amb la recerca, es va observar les webs de les biblioteques –totes– per veure si en alguna d'elles s'informava, i com es feia, de l'oferta de serveis per a la gent gran. Es van fer servir indicadors comunament acceptats per la professió.

El 2006, l'OMS va engegar el Projecte *Age-friendly Cities* (Ciutats Amigues de les Persones Grans). Algunes ciutats catalanes s'hi han adherit, però majoritàriament, els municipis encara no vinculen les seves polítiques en aquest camp amb la biblioteca pública.

El 2014 es fan entrevistes a professionals de les biblioteques, en una selecció que abastava tota la zona d'influència de la XBM. El 2017 s'ha entrevistat responsables de gestió de la XBM i del Consorci de Biblioteques de Barcelona. També s'ha entrevistat diverses persones expertes en diferents disciplines, perquè puguin aportar el seu punt de vista a la qüestió plantejada.

Tal com es reflectirà al capítol d'anàlisi, la radiografia del servei obtinguda en les entrevistes no ha variat gaire en les diferents etapes de la cerca.

Novament, es fa una anàlisi de les webs, amb indicadors acceptats per la professió, per valorar-ne la usabilitat; i també per valorar si, des del 2009 al 2017, la sensibilitat ha variat, si hi ha canvis en els continguts, si la informació que s'hi troba té alguna secció dirigida a la gent gran, les persones grans, els adults grans, els nous grans... on es destaquï l'oferta que pot ser del seu interès.

Durant tot aquest temps, s'ha continuat fent el seguiment de la producció científica que pogués generar-se i que fos d'interès per a aquest estudi.



3.1 Revisió bibliogràfica

El 2005, es va iniciar la recollida i anàlisi de la producció científica d'àmbit bibliotecari. Era molt escassa (Kahlert, 2000;⁸³ Dobson, 2004;⁸⁴ Bundy, 2005;⁸⁵ Long, 2005⁸⁶), cosa que també constataren Williamson et al. (2006).⁸⁷ Una explicació plausible, és que potser llavors començava

⁸³ Kahlert, Maureen (2000). Op. cit.

⁸⁴ Dobson, Suzanne (2004). *Public libraries and the baby boomer generation: an investigation into public library service provision for baby boomers*. University of Sheffield.

<http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2003-04/External/Dobson_Suzanne_MALib.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

⁸⁵ Bundy, Alan (2005). Op. cit.

⁸⁶ Long, Sarah A (2005). "Serving the 'boomer' generation and beyond". *New Library World*, vol. 106, núm. 1214/1215 [núm. en línia, 7/8] p. 378-380.

<<http://www.emeraldinsight.com.sire.ub.edu/doi/pdfplus/10.1108/03074800510608684>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁸⁷ Williamson et al. (2006). Op. cit.

la presa de consciència de la nova realitat demogràfica; tanmateix, de manera progressiva, s'ha fet palès un interès creixent pel tema, tant a nivell nacional com internacional.

3.1.1 *Plantejament de la revisió bibliogràfica*

Per tal de dibuixar el marc conjuntural on s'insereix la reflexió proposada, era necessari que la cerca, a més de producció científica de l'àmbit de la biblioteconomia, també abastés altres disciplines, amb l'objectiu que aportessin llum al fet objecte d'estudi, i ajudessin a identificar el col·lectiu i les seves necessitats, que en definitiva es veuran reflectides en tant que usuaris de la biblioteca.

En aquest sentit, era convenient comptar també amb producció documental pròpia del grup objecte d'estudi, per tal de conèixer de primera mà què demanden i com se senten. Segons Caterall i Maclaran (2001),⁸⁸ expertes en psicologia del màrqueting, molts estudis suggereixen que l'edat cognitiva —la que se sent interiorment— reflecteix millor que l'edat cronològica la identitat i el comportament d'un individu.

3.1.2 *Abast de la revisió bibliogràfica*

Amb aquestes premisses, la cerca s'ha fet en bases de dades bibliogràfiques de Ciències de la Informació i de Ciències Socials:

- *Bibliografía sobre Bibliotecas Públicas FGSR*;
- *Dialnet*;
- *DOAJ—Directory of Open Access Journals—*;
- *Emerald Management*;
- *LISA—Library and Information Science Abstracts—*;
- *Library Journal*;
- *Library Literature & Information Science*;
- *ScienceDirect*

i en revistes electròniques.

També a la xarxa d'Internet, mitjançant *Google* i *Google Acadèmic*, i mitjançant la plataforma *Google* d'altres països, que oferia millors resultats en cada llengua.

Atenent a la complexitat terminològica, sobre la qual ens hem estès al capítol anterior, s'han plantejat diverses estratègies de cerca, on s'han

⁸⁸ Caterall, Miriam; Maclaran, Pauline (2001). "Body talk: questioning the assumptions in cognitive age". *Psychology & Marketing*, vol. 18, núm. 10 (octubre 2001), p. 1117-1133
<<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/85511925/PDFSTART>>.
[Consulta: 04/04/2017].

emprat i combinat els termes que es relacionen tot seguit, dins de cada opció idiomàtica:

- baby boomers,
- old people,
- old adults,
- elders,
- silver,
- gent gran,
- mayores,
- persones âgées,
- retraités,
- alter,
- generation 55+,
- senioren,
- persone anziane,
- seniors,⁸⁹

bé sols, o bé combinats amb:

- library,
- libraries,
- biblioteca,
- biblioteques,
- bibliotecas,
- bibliothèque,
- bibliothèques,
- médiathèque,
- lecture,
- bibliotheken,
- biblioteche.

D'altra banda, s'ha obtingut informació especialitzada sobre el panorama demogràfic actual, i perspectives a curt i mig termini.

S'han seleccionat aportacions teòriques d'altres disciplines (psicologia, sociologia...), que ajudin a elaborar una síntesi esclaridora de la visió dels diferents especialistes sobre l'envelliment de la població i sobre el perfil dels subjectes del grup estudiat.

Ineludiblement, per reflectir com es veu el grup des de dins, s'han considerat d'interès documents que, tot i no ser sempre textos científics, resulten pertinents per dibuixar el panorama que es mira de plasmar.

⁸⁹ L'abundància de termes de cerca emprats, a més de les raons lingüístiques, respon a l'absència d'acord entre experts sobre la manera d'anomenar el grup. Una indefinició terminològica atribuïble al component d'autoestima del grup objecte d'estudi. Les dificultats terminològiques s'han tractat al capítol 2, epígraf 2.1, «Definició dels subjectes d'estudi».

Pel que fa a les biblioteques, s'han seleccionat documents que permetin esbrinar la percepció que els professionals tenen dels grans, i què els sembla que demanden; quina oferta específica s'hi troba avui, d'una banda; i d'una altra, si hom pensa que cal canviar el panorama per demà, i si és així, de quina manera hauria de canviar.

En aquest sentit, es recullen exemples d'experiències pioneres, com la que trobem als Estats Units, on un entusiasta Allan M. Kleiman, va crear ja fa deu anys un *Senior Space* a la biblioteca d'Old Bridge, que aleshores dirigia, i va explicar en diversos documents el procés d'aquesta iniciativa (Kleiman, 2007).⁹⁰

L'exemple d'Old Bridge va ser model per a altres biblioteques de diversos estats, i avui el *Senior Space* ja és un segell que ha pres vida pròpia, i no es limita a l'àmbit d'una biblioteca.

S'aporten nombrosos exemples de mostres de l'actuació en diferents països. Tot amb el segment de població que ens ocupa com a centre d'atenció, com els que segueixen:

- estudis d'usuaris (Dobson, 2004),⁹¹
- estudis d'usuaris i de panorama bibliotecari (Lockyer-Benzie, 2002;⁹² Bundy, 2005),⁹³
- models de qüestionari per fer estudis d'usuaris (Laser Foundation, 2005),⁹⁴
- directrius (CLA – Canadian Library Association, 1999 –aprovades el 2002–; ALA – American Library Association, 1999 –aprovades el 2008–; ALIA – Australian Library and Information Association, 2012),⁹⁵
- recomanacions (CILIP – Chartered Institute of Library and Information Professionals, 2003).
- Manuals de bones pràctiques (Sloan i Vincent, 2009)⁹⁶

⁹⁰ Kleiman, Allan M (2007). *Senior spaces. The library place for baby boomers, older adults & their families*. [Comunicació] 74th IFLA Council and General Conference. Quèbec, Canada, 10-14 agost 2008. <<https://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

[presentació en Power Point] Pennsylvania Library Association Conference, octubre 2007). Pot consultar-se a l'Annex 1.

⁹¹ Dobson, Suzanne (2004). Op. cit.

⁹² Lockyer-Benzie, Maureena (2002). Op. Cit.

⁹³ Bundy, Alan (2005). Op. cit.

⁹⁴ Laser Foundation (2005). *Libraries Impact Project*. PricewaterhouseCoopers LLP, Juliol.

<<http://www.bl.uk/aboutus/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁹⁵ Els continguts dels cossos normatius elaborats per diferents associacions o corporacions de bibliotecaris, es poden consultar a l'Annex 6.

⁹⁶ Sloan, Margaret; Vincent, John (2009) *Library services for older people – good practice guide*. Exeter: The network – tackling social exclusion on libraries, museums, archives and galleries.

La producció local pertinent, però, és molt escassa. Aquesta és una de les raons de més pes que va inspirar i animar la tasca d'aquest projecte.

Tal com s'apuntava en epígrafs anteriors, i s'aprofundirà més endavant, la professió a Catalunya comença a percebre la nova realitat, però encara no hi ha literatura científica que abordi des d'una perspectiva bibliotecària l'important canvi generacional dins el grup d'edat que ens ocupa, i que afecta tant el perfil com el nombre de subjectes.

No es troben gaires aportacions que analitzin el canvi exposat o la necessitat d'un nou plantejament a les biblioteques inspirat en aquest canvi. L'escassetat de producció científica no abasta només la professió bibliotecària, sinó també el món acadèmic.

Aquests antecedents van permetre concloure que ens trobem davant un tema que no ha estat considerat, ni des d'un punt de vista acadèmic, ni des d'un de professional. Es vol animar el capgirament aquesta situació.



3.2 Plantejament inicial

En reflexionar sobre els resultats de la primera recerca documental, es va considerar que, si els subjectes d'aquest grup tenen unes característiques força allunyades d'aquelles que havien definit altres generacions, potser la seva demanda de serveis bibliotecaris seria molt diferent.

I potser caldria, també, incorporar al nostre imaginari un concepte de persona gran més complex i amb més facetes que el dibuix pla que l'herència cultural ens hi ha incorporat 'de sèrie'.

Potser, en definitiva, caldria deixar enrere tota aquesta herència i fer servir la nostra percepció per construir-nos un concepte més nou i més adient a la realitat del temps que vivim.

Williamson (2006)⁹⁷ explicava que els nous grans o *baby boomers* tenen unes característiques diferents dels «vells»: són usuaris voraçs d'informació, el que, junt amb el fet que són la generació amb més formació de totes les precedents, justifica la necessitat d'investigar l'impacte de la jubilació d'aquesta generació en les biblioteques públiques. Quan es retirin, diu, els *baby boomers* es trobaran

<<http://www.seapn.org.uk/uploads/files/Library-services-good-practice-guide-1336795.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁹⁷ Williamson (2006). Op. cit. El subratllat és nostre.

sobradament amb molt de temps per dedicar-se als seus interessos (aficions, viatges, formació), perseguir somnis deixats de banda en altres moments, o cercar noves oportunitats. Alhora, ja no tindran les fonts d'informació de què disposaven als seus llocs de treball, i aleshores és molt possible que les biblioteques públiques siguin un recurs clau d'informació i lleure per a aquest grup.

Segons Pérez Salanova (2001):⁹⁸

La incorporació de la dimensió generacional permet apreciar, tant la diversitat existent entre les diverses generacions de persones grans, com les interaccions que es donen entre les generacions de nens, joves, adults i persones grans que comparteixen un temps històric, una ciutat o un poble. [...] Cal posar èmfasi a la noció d'autonomia com a reconeixement del subjecte; això ens permetrà analitzar els processos de participació tot fent servir unes lents diferents de les que se sol emprar.

Amb aquestes premisses, ens va interessar:

- 1- saber si a Catalunya els canvis demogràfics responen a la mateixa realitat que en els entorns propers; i
- 2- en cas afirmatiu, plantejar una hipòtesi de com s'hauria d'afrontar aquest fenomen des de la biblioteca pública catalana.

Pel que fa al punt 1, la resposta més aproximada la trobem al capítol 1, epígrafs 1.2.1 i 1.2.2, contextos sociològic i demogràfic. De tot el que s'exposa en aquests epígrafs, es pot inferir que la nostra realitat és molt semblant a la d'altres entorns socials propers.

Pel que fa al punt 2, es volia conèixer les demandes, els gustos, les expectatives, del grup d'edat a qui es vol oferir uns serveis adients, i en base a això pensar com donar-hi resposta.

L'estudi sobre la gent gran activa, fet pel departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya (2002)⁹⁹ va ser un esforç remarcable, es va fer una feina exhaustiva, i sobretot, es va comptar amb totes les associacions de gent gran del país com a components del comitè d'experts.

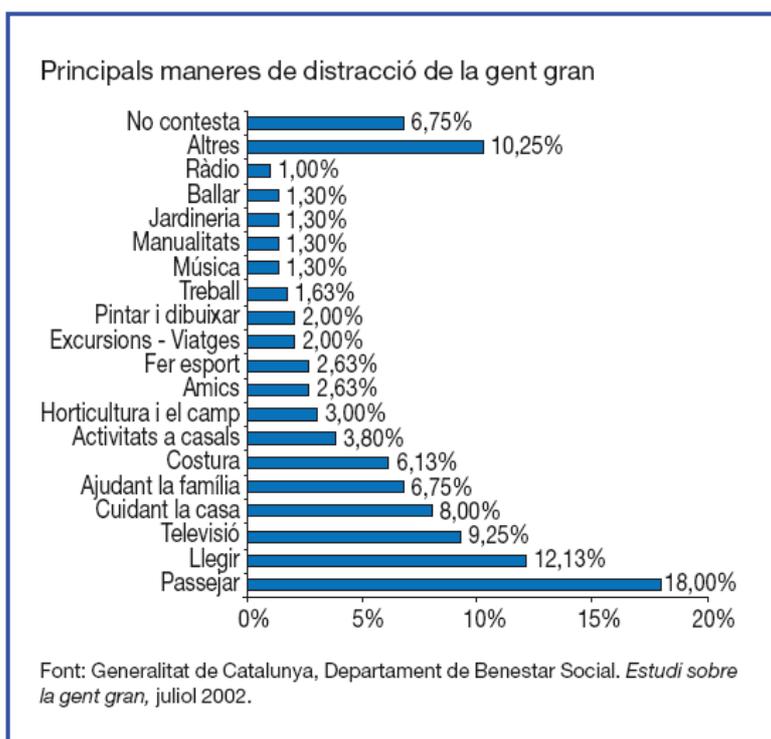
Molt encertadament, es constata el canvi de paradigma demogràfic; es va treballar de manera multidisciplinària, i es va comptar amb les organitzacions de persones grans. Tal com es diu al mateix document, la tasca es va fer «lluny del paternalisme i l'assistencialisme». És un document molt recomanable i gairebé de lectura obligada.

⁹⁸ Pérez Salanova (2001). Op. cit.

⁹⁹ Dept. de Benestar Social (2002). Op. cit.

A data d'avui, no hi ha un estudi més recent; així i tot, per la qualitat del seu contingut, i a falta d'estudis d'usuaris impulsats des de l'entorn bibliotecari, aquesta font d'informació serviria com a punt de partida perquè la biblioteca pública pugui demanar-se si cal replantejar els serveis que ofereix, tot comptant amb la presència creixent de les persones grans.

Mostrem la gràfica que reflecteix 'les principals maneres de distracció de la gent gran', en el moment de fer l'estudi (Gràfica 4).



Gràfica 4. Principals maneres de distracció de la gent gran. (Font: *Libre blanc de la gent gran activa*. Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, 2002)

Podríem extreure, en aquell moment, que segons les seves maneres de distracció –si agafem les variants: llegir, horticultura, esport, excursions, viatges, música, manualitats i jardineria– hi havia un 23,53% de persones del col·lectiu de gent gran que podrien trobar documentació i/o activitats del seu interès a la biblioteca; o a qui la biblioteca podria considerar, per ampliar la seva oferta de fons, serveis i/o activitats.

I també hi ha un atractiu «altres», que compta amb un 10,24% de persones. És clar que són dades poc informatives, només orientatives, perquè l'estudi no es va fer des del punt de vista de la biblioteca, i perquè les xifres han patit, segur, una variació dràstica.

Per bé que el document és plenament vigent en el seu contingut teòric i reflexiu, especialment per a les biblioteques, que encara no han fet el pas d'aprofundir en aquest tema. Considerem la lectura d'aquest document altament recomanable, ja que pot ajudar a la reflexió i a la presa de

posició de les biblioteques públiques, mentre no es faci un indispensable estudi d'usuaris amb la magnitud necessària.

Reproduïm només uns breus extractes d'aquest document, que poden fer entendre el paper que la biblioteca hi pot jugar, i ha de jugar:

Seria clau, avui, que cada institució o sector social explicités la seva reflexió de com ha d'adaptar-se la seva activitat a una societat tan gran. En institucions que han fet aquesta reflexió, hem pogut observar com obtenen resultats positius que mai no haurien imaginat.

La realització d'exercici físic, regular i sistemàtic, és una de les activitats preventives més assequibles i beneficioses [...] Convertir aquestes activitats en una pràctica regular requereix la col·laboració de diversos agents socials [...] El material existent sobre pràctiques preventives, hauria de ser maximitzat per la seva difusió al conjunt de la societat, mitjançant iniciatives [...] Els programes de formació dels professionals més relacionats amb la gent gran (especialment els de l'àmbit sanitari i els serveis personals), haurien d'estar dissenyats de manera que els cursos continguessin una part del temari relacionat amb temes específics de la gent gran.

L'allargament de la vida ha canviat radicalment la perspectiva del rol de la formació per a la gent gran [...] L'educació juga, doncs, un paper clau per fer-se gran d'una manera activa: Afavoreix la utilització de la memòria i per tant evita la seva pèrdua; Contribueix al manteniment de l'autoestima; Si es fa en grup, facilita les relacions socials. [...] Cal donar a conèixer l'oferta de formació per a adults existent en l'actualitat. [...] S'ha d'afavorir la utilització dels actuals equipaments i programes de formació (universitat, col·legis...), per a la incorporació de noves activitats formatives destinades a persones de totes les edats.

Per això, cal un estudi des de les pròpies biblioteques, que, per una banda, esbrini les necessitats de les persones grans com a usuaris; i de l'altra, porti elements de reflexió i ajudi a establir i sistematitzar com ha de ser la realitat de l'oferta global de serveis. L'assoliment d'aquesta segona part requereix, també, que els equips de professionals rebin formació «...relacionada amb temes específics de la gent gran.», tal com s'afirma en aquest document.

Els estudis sobre gent gran i biblioteques no són gaire freqüents a Catalunya, ni a l'estat espanyol. Trobem un treball de García (2015),¹⁰⁰ que fa anys que treballa en aquest camp, i també ha evolucionat en la seva percepció del grup. Assenyalem l'aportació d'Ivana Ares (2004),¹⁰¹

¹⁰⁰ García Gómez, Fco. Javier (2015). «Las bibliotecas públicas también son para los mayores: resultados de una encuesta realizada a profesionales bibliotecarios españoles», Revista General de Información y Documentación, vol 25-1, p. 69-91. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

<http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n1.48988>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰¹ Ares Seijo, Ivana (2004). «Gent gran a la biblioteca: més enllà de la lectura del diari». *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 36, p. 41-57.

<<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22613/22447>>.

[Consulta: 04/04/2017].

que reflexionava sobre la necessitat que la biblioteca fos sensible als canvis demogràfics, en un interessant article que no ha tingut gaire ressò. Subratllem, doncs, la urgència d'aquest estudi.

Es vol fer esment de l'atenció que, a nivell europeu, es posa sobre la necessitat de comptar amb les biblioteques per atendre la nombrosa població considerada 'gran'.

Trobem l'informe d'un grup de treball corresponent al programa Grundtvig de la Comissió Europea, també conegut com Lifelong Learning Programme – LLP. Aquest programa LLP va substituir els programes Sòcrates, Leonardo da Vinci i eLearning.

Era un programa sectorial d'Erasmus, «amb l'objectiu de millorar la qualitat i la dimensió europea de l'educació d'adults en un sentit ampli, tot incloent-hi l'ensenyament formal, el no formal i l'ensenyament informal, inclòs l'autoaprenentatge». ¹⁰²

El projecte va ser: «Tool-fit: competenze per la partecipazione - le comunità locali come opportunità di apprendimento per il volontariato e la cittadinanza attiva degli anziani»; i l'informe del grup de treball es diu *Finestre di opportunità per il volontariato e la cittadinanza attiva degli anziani nelle comunità locali*. Va durar des de 01/08/2010 al 31/07/2012, amb la participació d'educadors d'adults d'Alemanya, Àustria, Itàlia, República Txeca, Bulgària i Dinamarca.

L'informe final del grup de treball, ¹⁰³ subratlla la importància del paper de la biblioteca per mantenir les persones grans dins la vida ciutadana.



3.3 Percepció a la biblioteca

El que hem definit com a «error de percepció de l'envelliment» també és detectable a les biblioteques, on, tot i que s'ha avançat des que Kleiman en va constatar i criticar el que ell anomenava 'miopia', encara no s'ha assolit la percepció necessària per afrontar els canvis del futur immediat. I, al cap de vint-i-dos anys, encara cal demanar-se si no és bona la seva afirmació que els serveis bibliotecaris se centren majoritàriament en les activitats recreatives i del temps lliure. (Kleiman, 1995). ¹⁰⁴

¹⁰² Informació de la web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
<<http://oapee.es/oapee/inicio/pap/grundtvig.html>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰³ Informe del grup de treball.
<http://www.programmallp.it/est/product_show.php?id_project=2010-1-DE2-GRU06-04696-5&id_product=3>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰⁴ Kleiman (1995). Op. cit.

En una primera prospecció del que les associacions professionals i les institucions internacionals de la professió perceben com a necessitat de servei, s'evidencia que, fins fa no gaires anys, es tenia la concepció errònia que les persones més grans formaven part del col·lectiu de discapacitats (IFLA, 1997).¹⁰⁵

De fet, com es desprèn del text citat, i d'altres que es citen a continuació, veiem que la pròpia IFLA ha estat incloent els serveis als grans dins la «Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons», que ha canviat el seu nom a «Library Services to People with Special Needs Section».

Troblem, doncs, la secció «Library Services to People with Special Needs Section» i les directrius «Guidelines for Library Services to Babies and Toddlers» i «Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised)».

No hi ha, per ara, les «Guidelines for Library Services for Older Adults»; per això cada país ha anat fent camí i han elaborat les pròpies eines, a fi d'abordar de forma professional i eficient l'impacte a la biblioteca del canvi en la composició del grup «adults».

3.3.1 Com es mirava la gent gran des de la biblioteca, i l'inici del canvi

Per a la majoria de la professió, els grans, o «avis», eren persones amb poca salut, o acollides en institucions especialitzades, o amb problemes de visió, o bé tenien moltes limitacions cognitives:

Poca salut: Es considerava els grans com a persones malaltes o en camí de ser-ho, com s'aprecia en les *Recomanacions de la IFLA per a biblioteques que serveixen els pacients hospitalitzats i els vells i discapacitats ingressats en instal·lacions sanitàries de llarga estada*. (IFLA, 2000).¹⁰⁶

Per bé que dins d'aquest document ja es comença a reflexionar lleugerament sobre les diferents denominacions del grup, i sobre el seu creixement a mig termini i la necessitat de preveure els seus interessos, tot i no descuidar l'aspecte de la dependència.

Acolliment en institucions: Els grans, en molts casos eren acollits en institucions especialitzades, i es feien documents sobre la forma en què les biblioteques havien de servir aquestes institucions, com és el cas de

¹⁰⁵ IFLA — International Federation of Library Associations and Institutions (1997) «Older people and the Internet». *IFLANET — Newsletter of the Section for Libraries Serving Disadvantaged Persons*, núm. 44 (primavera 1997) <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/44pt2.htm>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰⁶ IFLA — International Federation of Library Associations and Institutions (2000) *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. The Hague: IFLA Headquarters (Professional Reports, núm. 61). <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

la comunicació d'Irvall (2002),¹⁰⁷ on l'autora explica com es fa arribar la biblioteca a les llars d'avis, en una combinació de voluntarisme (de la bibliotecària, del personal sanitari i dels familiars) i afirmació de professionalitat.

Problemes de visió: Fins fa poc, hi havia l'acceptació tàcita que els grans formaven part del col·lectiu de ciutadans amb problemes de visió (Brazier, 2005),¹⁰⁸ ja que 'representaven un percentatge elevat dins el total de discapacitats visuals' (Craddock, 1997).¹⁰⁹

Vells xarucs: Si més no, aquests subjectes desconeguts tenien força limitacions i, és clar, els seus interessos no anaven més enllà de trobar entreteniments poc complicats, com algun taller d'escriptura, o explicar contes als nens.

A la biblioteca es recordaven dels grans de la seva comunitat, no per oferir-los serveis diferents, sinó per «completar» un servei pels nens: els avis expliquen contes... així 'es distreuen' ells i els nens (Isakovic, 1999).¹¹⁰

Una altra possibilitat era assistir a un taller d'escriptura creativa per tal de descobrir els potencials creatius en la vellesa (Synnes, 2002).¹¹¹ També podien ser objecte de programes de formació d'usuaris «de la tercera edat» (García, 1999).¹¹²

La tecnologia els atabala: Fent un pas de gegant, es 'reconeixia' als grans la necessitat d'aprendre a navegar per Internet, i també –amb certa condescendència– l'actitud positiva i oberta de molts davant les TIC; i

¹⁰⁷ Irvall, Brigitta (2002). *Library services to institutions for the elderly in Sweden*. 68th IFLA Council and General Conference. Conferència núm. 015-121-E, Glasgow, 18-24 agost 2002. <<http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/015-121e.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰⁸ Brazier, Helen (2005) *Charity, charges and chaos: the story of library services for visually impaired*. 91th IFLA General Conference and Council. Conferència núm. 082-E/155-SI, Oslo, 14-18 agost 2005. <<http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/082e-Brazier.pdf>>. [Consulta: 30/03/2017].

¹⁰⁹ Craddock, Peter (1997). *Share the vision*. 63rd IFLA General Conference - Conference Programme and Proceedings (31 agost – 5 setembre 1997). <<http://www.ifla.org/IV/ifla63/63crap.htm>>. [Consulta: 30/03/2017].

¹¹⁰ Isakovic, Neda (1999). «The child's best present» *Intamel Metro*, núm. 17 (desembre 1999), p. 4. <<http://www.ifla.org/VII/s46/news/metron17.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹¹¹ Synnes, Oddgeir (2002) *Aging and Verbal Creativity – Creative Writing for Elderly in the Library*. 68th IFLA Council and General Conference. Conferència núm. 146-121-E, Glasgow, 18-24 agost 2002. <<http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/146-121e.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹¹² García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio (1999). «Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de la población de la tercera edad: propuesta metodológica», *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 57 (diciembre). <http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/dise%C3%B1o-programa-formacion-usuarios-aplicado-sector-poblacion-tercera-edad-propuesta/id/34103827.html>. [Consulta: 04/04/2017].

es suggeria dissenyar programes per introduir-los-hi. (Blake, 1998;¹¹³ Sit, 1998;¹¹⁴ Eastman i Iyer, 2004;¹¹⁵ Selwyn et al, 2003).¹¹⁶

3.3.2 Cronologia no autoritzada

Davant la força de la realitat demogràfica, la percepció des de la biblioteca va començar a canviar, com es pot llegir a Williamson et al. (2006),¹¹⁷ on els autors s'esmerçaven a definir el perfil des del punt de vista que interessa la professió. Fem una instantània del procés de millora de la percepció, amb una breu cronologia d'aportacions força destacables.

- Ja el **1995**, Kleiman, el bibliotecari proselitista entusiasta i pioner del canvi de mentalitat, deia ja a «The aging agenda» que la comunitat bibliotecària s'enfrontaria al desafiament de redefinir els serveis, per ajustar-los a la població de grans, que creix i canvia. Aquests serveis haurien de prendre en consideració factors com el nivell d'educació, la diversitat ètnica, la mobilitat... alhora que s'haurien de dissenyar programes creatius que incorporessin les TIC i l'aprenentatge permanent (Kleiman, 1995).¹¹⁸

La reflexió, de fa vint anys, a més d'aconseguir que agrupacions professionals del seu país i del Canadà comencessin a treballar sobre la necessitat de definir serveis específics pels que anomenaven *older adults*, va permetre al seu autor emprendre una experiència pionera, amb un *Senior Space* que s'ha multiplicat i ha acabat convertint-se en una web autònoma, amb programes d'activitats, informació i altres opcions.¹¹⁹

En altres punts de la geografia global van iniciar-se processos semblants. Tot seguit es relacionen els més destacables, com hem dit, en ordre cronològic:

- El **1999**, la Reference and User Service Association (RUSA)¹²⁰ de l'Associació professional de bibliotecaris dels EEUU (ALA), prepara les *Library Services to Older Adults Guidelines*, que van ser aprovades el 2008.

¹¹³ Blake, Monica (1998). «Internet resources for older people». *Ariadne, the web version*, núm. 14 (març 1998). <<http://www.ariadne.ac.uk/issue14/older-people/>>.

¹¹⁴ Sit, Richard A (1998). «Online Library Catalog Search Performance by Older Adult Users». *Library & information science research*. Vol.20, núm. 2, p. 115-131.

<http://ac.els-cdn.com.sire.ub.edu/S0740818898900159/1-s2.0-S0740818898900159-main.pdf?tid=edefb7e4-6916-11e6-8c36-0000aacb362&acdnat=1471945968_9975db0c28a8e0945ab8266f9b11ca39>.

¹¹⁵ Eastman, Jacqueline K; Iyer, Rajesh (2004). «The elderly's uses and attitudes towards the Internet». *Journal of Consumer Marketing*, vol. 21, núm. 3, p. 208-220. <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/07363760410534759>>.

¹¹⁶ Selwyn et al. (2003). Op. Cit.

¹¹⁷ Williamson et al. (2006). Op. Cit.

¹¹⁸ Kleiman (1995). Op. Cit.

¹¹⁹ A l'Annex 1 es recullen documents i materials generats o impulsats per Allan M. Kleiman.

¹²⁰ Els textos de les directrius o recomanacions elaborades per diferents associacions o corporacions de bibliotecaris poden consultar-se a l'Annex 6.

La CLA també prepara aquest any les seves *Canadian guidelines on library and information services for older adults*, aprovades el 2002.

I en aquest any tant productiu de cara al canvi de percepció, l'australiana, Williamson¹²¹ incideix en la importància de la recerca pel que fa als serveis bibliotecaris per a persones grans.

- Kahlert (2000),¹²² en un treball presentat a la 66 Conferència de l'IFLA celebrada a Jerusalem el mateix any, fa una crida d'atenció sobre un conjunt de factors, i 'descobreix' per a la professió que la propera generació de jubilats seran els *baby boomers*; subratlla la necessitat de mirar aquest grup des de la biblioteca.

Tot i que Kahlert no va més enllà de l'anàlisi en un país concret (Austràlia), la seva reflexió és important, perquè és el primer cop que es planteja, davant l'estament corporatiu amb més representació de la professió del món, que cal reflexionar sobre la necessitat de donar resposta a l'envelliment demogràfic, i alhora posar atenció al nou model de gran:

- envelliment de la població; característiques concretes i molt diferents dels nous grans;
- aplicació de l'apel·latiu *baby boomers* a un grup de futurs usuaris de les biblioteques; apel·latiu que fins aleshores s'havia fet servir només per sociòlegs, economistes i publicistes (McCallum, 2000;¹²³ Catterall i Maclaran, 2001).¹²⁴
- estudi per conèixer totes les variables: salut, educació, situació socioeconòmica, situació familiar, expectatives de serveis que poden trobar a la biblioteca.

- El 2003, al Regne Unit, el Chartered Institute of Library and Information Professionals publica un *briefing* on es presenten unes primeres recomanacions per pensar a dissenyar serveis bibliotecaris específics pels grans. Es recull la necessitat de conèixer el col·lectiu; el disseny de serveis per a grans actius i per a grans menys actius; el disseny acurat de serveis d'extensió bibliotecària específics; i formació del personal (CILIP, 2003).¹²⁵ El CILIP ha fet molt de camí des d'aleshores en aquest camp.

¹²¹ Williamson, Kirsty (1999). «The Role of Research in Professional Practice: With Reference to the Assessment of the Information and Library Needs of Older People». *Australasian Public Libraries and Information Services*, vol. 12, núm. 4, desembre, p. 145-153.

<<http://search.informit.com.au/documentSummary;dn=983807342399340;res=IELHSS>>.

¹²² Kahlert (2000). Op. cit.

¹²³ McCallum, Amanda J. (2000) «What will we do with the baby boomers?» *10th Biennial Conference of the Australian Population Association 'Population and globalisation: Australia in the 21st century'*, Melbourne, 28 novembre – 1 desembre.

(2001) *Pacific Rim Real Estate Society, 7th Annual Conference*, Adelaide, 21 – 24 gener. <http://www.pres.net/papers/McCallum_What_will_we_do_with_the_baby_boomers.pdf>.

¹²⁴ Catterall i Maclaran (2001). Op. cit.

¹²⁵ <<https://www.cilip.org.uk/>>.

• També al Regne Unit, a Sheffield, s'elabora l'any **2004** un document que conté un estudi d'usuaris i un estudi dels professionals que els atenen, per establir la provisió de serveis per als *baby boomers*; es destaquen el canvi en la consideració i en l'ús de la biblioteca respecte a la generació precedent, i la constatació dels professionals de que cal preveure serveis específics, i es remet a la necessitat d'aprofundir-hi en treballs futurs (Dobson, 2004).¹²⁶

• El **2005**, a Austràlia, els Friends of Libraries Australia – FOLA presenten un *Report to the nation*, on s'analitza la situació demogràfica actual i el posicionament de les biblioteques; i alhora, les actituds (que han de tenir el seu reflex en polítiques i en partides pressupostàries) dels governants pel que fa a la relació d'aquests dos conceptes (demografia i biblioteques).

Per copsar la percepció de la professió, van enviar un qüestionari de 40 preguntes, que van respondre el 33% de les biblioteques de tot el país.

Amb això es va obtenir una primera visió global de la situació, a partir de la qual FOLA fa deu recomanacions agosarades, a més d'insistir en la importància d'un bon finançament:

Millorar els serveis pels grans, i disposar d'un finançament millor amb aquest objectiu, és alhora una oportunitat i un repte per a les biblioteques públiques australianes. (Bundy, 2005).¹²⁷

• L'any **2006**, Kirsty Williamson¹²⁸ i altres, parteixen de la premissa que els *baby boomers* més grans ja han començat a convertir-se en jubilats, i això s'accelerará a partir d'aquell moment, entre el 2011 i el 2031.

Aquest important treball és un projecte pilot per investigar el possible impacte d'aquestes jubilacions en la biblioteca pública. Amb entrevistes a subjectes representatius, triats entre les zones d'influència de dues biblioteques, per esbrinar què esperen que els ofereixi la biblioteca pública.

Els resultats aporten un retrat del *baby boomer* com el que s'ha vist àmpliament en aquestes pàgines; i també ens diuen que:

els futurs usuaris, tot i haver protagonitzat el desplegament de les tecnologies en tots els aspectes de la vida, i ser-ne entusiastes, encara s'estimen més llegir un llibre en suport paper. I alhora demanden poder combinar el plaer del llibre i el cafè; però això no és en detriment que vulguin mantenir-se al dia tecnològicament, i cal preveure com ho faran per aprendre nous programaris, per exemple. (Williamson et al., 2006).

¹²⁶ Dobson (2004). Op. cit.

¹²⁷ Bundy (2005). Op. cit.

¹²⁸ Williamson i altres (2006). Op. cit.

Aquest mateix any 2006, que podríem marcar com un canvi d'etapa, ja es noten els resultats de la reflexió intensa, i comencen a sorgir documents més ambiciosos que els articles de fons; ara ja es busca el camí, la manera de treballar des de la biblioteca davant el repte demogràfic indiscutible. Així, el document de Mylee Joseph¹²⁹ a Austràlia, per compte de la Biblioteca Estatal de New South Wales; o el document de treball del fòrum *Designs for Change: Libraries and Productive Aging*,¹³⁰ celebrat a Washington l'any anterior.

- Kleiman (2007)¹³¹ explica les accions concretes fetes a la seva biblioteca –i, no menys important, el canvi de mentalitat necessari– en unes conferències, de les quals ens arribaven les presentacions en ppt.¹³² Sense excessives despeses pressupostàries, es volia crear un espai per servir les generacions de grans; còmode; preparat per l'auto aprenentatge; on es pogués xatejar, rebre una classe, o aprendre a escriure poesia, o relacionar-se.

L'equip va decidir actuar d'aquesta manera: primer, posar el concepte dins el Pla estratègic; tot seguit, decidir quin finançament cal i d'on treure'l; tot això comporta un canvi d'actitud, bellugar mobiliari, canviar la distribució de determinats fons i equipaments i molta imaginació; crear la web *Senior Space*, amb bloc, wiki i altres, i facilitar formació als usuaris del grup; treballar amb plataformes existents, dedicades als grans.

Encara disposat a oferir tot el seu ajut, Kleiman va incorporar dins la web *Senior Space* de la seva biblioteca, una opció de menú que va anomenar «Do it Yourself Toolkit», on es podia trobar un recull d'exemples i recomanacions clarament dirigits a les companyes i companys de professió, com el document anomenat «25 Ideas to Serve Active Older Adults and the Baby Boomers», que era una mostra de com iniciar un paquet de serveis específics per a grans a la biblioteca, sense desoris pressupostaris.

Mentre, a Alemanya es publica un document de 59 pàgines, editat per la Divisió de Biblioteques de la presidència del govern de Stuttgart, *Bibliothek 55+ wie fange ich's an?*,¹³³ on es para atenció al canvi demogràfic i es planteja quines accions adoptar.

¹²⁹ Joseph, Mylee (2006). *Active Engaged Valued: Older People and NSW Public Libraries*. [Sydney]: State Library of New South Wales.

<http://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/active_engaged_valued.pdf>.

[Consulta: 04/04/2017].

¹³⁰ Zeise, William (2006). *Designs for Change: Libraries and Productive Aging*. Nova York: Americans for Libraries Council.

<https://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/DesignsforChange.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹³¹ Kleiman (2007). Op. cit.

¹³² A l'Annex 1 es recullen documents i materials generats o impulsats per Allan M. Kleiman.

¹³³ Oertel, Christina i altres (2007). *Bibliothek 55+ wie fange ich's an?*. Stuttgart: Regierungspräsidium Stuttgart. Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen

• Margaret Sloan i John Vincent (2009),¹³⁴ publiquen, a Exeter (Regne Unit), una guia pràctica sobre serveis bibliotecaris per a persones grans. Destaquem que la guia fou resultat d'un encàrrec del Departament de salut; això fa palesa la implicació transversal de diversos actors socials a l'hora de planificar aquests serveis.

Aquest mateix any, trobem un projecte de fi de carrera, a Colònia, sobre els grans a la biblioteca pública.¹³⁵

Encara a Alemanya, al bloc de la professió bibliotecària,¹³⁶ una entrada reflexiona sobre el nou públic objecte d'atenció que representen els grans.

• El 2010, la Médiathèque Départementale, que és el Servei de lectura pública del Departament de la Drôme, França, publica una guia¹³⁷ per a totes les biblioteques de la seva influència, sobre les persones grans, els diferents perfils, i quines accions emprendre per servir aquest col·lectiu.

També a França, ja fa temps que l'ensenyament anima els futurs professionals a fer els seus projectes amb les persones grans com a objecte d'atenció. Destaquem, aquest mateix any, *Politiques de lecture à destination des personnes âgées*,¹³⁸ memòria pel Diplôme universitaire de technologie (DUT), de l'Institut universitaire de technologie (IUT), amb motiu de l'Année spéciale Métiers du Livre et des Bibliothèques, redactada per un grup d'alumnes. Altres referències en aquesta línia es poden trobar al capítol de Bibliografia.

<http://www.provinz.bz.it/kulturabteilung/download/Broschuere_55plus_Stuttgart.pdf>. [Consulta 04/04/2017].

¹³⁴ Sloan, Margaret; Vincent, John (2009). Op. cit.

¹³⁵ Bader, Jennifer (2009). *Senioren in der Öffentlichen Bibliothek Bibliothekarische Konzepte mit einem Ausblick auf die Praxis der Stadtbibliothek Eisenach*. Projecte de fi de carrera de Studiengang Bibliothekswesen, Colonia: Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften Fachhochschule Köln.

<https://epb.bibl.th-koeln.de/files/205/Bader_Jennifer.pdf>.

[Consulta 04/04/2017].

¹³⁶ Kaiser, Wolfgang (2009). «'Silver Gamers' als neue Zielgruppe für Bibliotheken?». *Bibliothekarisch.de*

<<http://blog.bibliothekarisch.de/blog/2009/12/05/silver-gamers-als-neue-zielgruppe-fuer-bibliotheken/>>. [Consulta 04/04/2017].

¹³⁷ Médiathèque départementale (2010). *Lecture et séniors: Guide pratique à l'usage des bibliothécaires*. [Valence]: Médiathèque départementale de la Drôme.

<https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiXyojOsODUAhWJOhoKHWlaANgQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fmediatheque.ladrome.fr%2Fbibliotheques%2Fbasicfilesdownload.ashx%3FrepositoryId%3D1%26itemId%3D170&usg=AFQjCNGtBVngqucLGmXxwtV-w_jxlfhDLA>.

[Consulta: 04/04/2017].

¹³⁸ Cheynel, Emilie; Moraux, Laurie; Pont, Emilie; Roussel, Jessica; Tourndre, Chloé (2010) *Politiques de lecture à destination des personnes âgées*. Mémoire d'IUT Information-Communication, Année spéciale Métiers du Livre et des Bibliothèques-DUT Métiers du Livres et des Bibliothèques 2010. En: Memoire Online.

<http://www.memoireonline.com/02/12/5394/m_Politiques-de-lecture-a-destination-des-personnes-acircgees0.html>. [Consulta: 04/04/2017].

El mateix any, l'ALA publica dos fullets amb indicacions per als bibliotecaris, per treballar de cara a la gent gran; tots dos amb el mateix nom, un de més breu, i un altre de més complert (Large Print Edition):

(Tips and tools for assisting older adults) Keys to Engaging Older Adults @ your library: Libraries can empower older adults with engaging programs and services;

*(Tips and tools on assisting older adults) Keys to Engaging Older Adults @ your library: Libraries can empower older adults with engaging programs and services. Large Print Edition.*¹³⁹

- Arribem al **2011**, i Alemanya hi treballa. A la jornada *Qualitatives Wachstum in Bibliotheken 4. Bis 6. Bad Urarch*, una presentació¹⁴⁰ aborda l'impacte de l'envelliment demogràfic a les biblioteques.

- L'any **2012**, França assumeix la responsabilitat a nivell institucional, amb un informe dirigit a la Ministra de Cultura i Educació, fet per l'Inspector general de biblioteques. Mostra que al país veí la percepció s'anava assolint. Com a prova, les recomanacions que Alix¹⁴¹ fa al final de l'informe –entre les quals s'inclou l'atenció a la formació dels professionals–, i que assigna les responsabilitats de les diferents propostes als més alts nivells institucionals de Cultura, Benestar social, Educació, administracions territorials... Uns mesos després, Alix transmet les seves impressions sobre l'informe en una entrevista¹⁴² publicada a la revista en línia *La gazette*: les mans a la feina.

¹³⁹ ALA – American Library Association (2010). *(Tips and tools for assisting older adults) Keys to Engaging Older Adults @ your library: Libraries can empower older adults with engaging programs and services.*

Fullet:

<<http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/olos/toolkits/olderadults/oat.sequential.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

Large print edition:

<http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/olos/toolkits/OAT_largeprint.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴⁰ Kulzer, Gudrun (2011). «Der demographische Wandel und die Bibliotheken – Bibliothek 55+». Presentació a *Qualitatives Wachstum in Bibliotheken 4. Bis 6. Bad Urarch*.

<http://bibcon.net/pdf/Kulzer_Demographischer_Wandel_Bibliotheken_Bad_Urach_2011.pdf>. [Consulta 04/04/2017].

¹⁴¹ Alix, Yves (2012). *Les bibliothèques et l'accès des 'seniors' et des personnes âgées à la lecture*. Informe núm. 2012-23, juliol. [Paris]: Inspection générale des bibliothèques, Ministère de la Culture et de la Communication, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.

<http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2012/43/3/lecture_et_personnes_agees_rapport_version_finale_236433.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴² Girard, Hélène (2013). «La faible présence des seniors dans les bibliothèques n'est pas une fatalité» – Yves Alix, inspecteur général des bibliothèques». *La gazette.fr*. 22 de febrer.

<<http://www.lagazettedescommunes.com/155770/%C2%ABla-faible-presence-des-seniors-dans-les-bibliotheques-n%E2%80%99est-pas-une-fatalite%C2%BB-yves-alix-inspecteur-general-des-bibliotheques/>>. [Consulta: 04/04/2017].

- El número de juny de **2013** de la revista *Feliciter*,¹⁴³ òrgan de comunicació de la professió a Canadà, es dedica íntegrament a: «Supporting changing demographics». La professió, dia per dia, sent que la qüestió li concerneix. I no defuig el compromís. Dins aquest número, a la pàgina 21, Alison Blackburn explica a «Serving older adults» com a la seva biblioteca (Ottawa Public Library – OPL) tenen present en cada actuació (composició del fons, accessibilitat, disseny de serveis, programació...) el segment de públic gran. La filosofia és aquesta:

Like any other age group, older adults have varied reading interests, needs, and physical abilities. The collections at OPL are responsive to reading and publishing trends and have been developed and maintained according to the demographics we serve. Industry standards, customer feedback, and the census all drive collection management at OPL. [...]

Moving forward, if we share resources and best practices and work with community partners to ensure the financial sustainability of the programs we offer, the possibilities are as diverse as the older adults for whom we will be designing and delivering the services. In moving forward, however, we must also be cognizant of not leaving people behind. Certain older adult groups have been identified as having unique needs that are not always necessarily met by existing programs; these groups include [...].

Staying true to our core values, including access and inclusion, innovation, and service excellence, will ensure success as we build and grow our libraries and our services to address the needs of Ottawa's aging population.

- Claudia A. Perry (**2014**),¹⁴⁴ fa un estudi dels serveis bibliotecaris oferts a les biblioteques de dues grans àrees metropolitanes. Aporta dades demogràfiques i sociològiques, i informació dels serveis de cada biblioteca. La finalitat és que la tasca de cada biblioteca pugui servir de model a les altres, en la preocupació per avançar en la millora de l'atenció als usuaris grans.

A Itàlia, les biblioteques torineses engeguen el programa *Senior civico*, que acull el voluntariat de persones grans, que col·laboren en diferents camps dins la biblioteca, des de tasques logístiques, fins ensenyar la llengua als estrangers o ajudar a fer els deures als nens.¹⁴⁵

¹⁴³ Blackburn, Alison (2013). «Serving older adults». *Feliciter*, vol. 59, núm. 3. Ottawa: Canadian Library Association. El subratllat és nostre. <http://cla.ca/wp-content/uploads/59_3.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴⁴ Perry, Claudia A. (2014). «Information Services to Older Adults: Initial Findings from a Survey of Suburban Libraries». *The Library Quarterly*, vol. 84, núm. 3, Juliol, p. 348-386. <<http://www.journals.uchicago.edu.sire.ub.edu/doi/pdfplus/10.1086/676491>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴⁵ Di Gennaro, Annamaria (2014). «Il progetto 'Senior civico' nelle biblioteche torinesi». *Biblioteche oggi*, vol 32, núm. 5 (juny). Milà: Editrice Bibliografica srl <www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/download/116/400>. [Consulta: 04/04/2017]. I també a *Youtube*: <<https://www.youtube.com/watch?v=hSq5cdkq85Y>>. [Consulta: 04/04/2017].

- El **2015**, l'Association des Bibliothécaires de France organitza la jornada de treball *Les services aux personnes âgées*, i la justifiquen així:

On parle souvent des séniors dans les bibliothèques, mais de qui parle-t-on vraiment? Quelle place leur donner dans les médiathèques, quelle implication, quels nouveaux services?¹⁴⁶

La 'cronologia' que acabem d'exposar no és exhaustiva. Només s'ha relacionat el que s'ha considerat més destacable, en successió cronològica, per fer palès que arreu del món s'han posat des de fa temps les ulleres de la percepció; alguns països ho van fer fa uns quants anys, i altres més recentment, però en definitiva tots han mantingut els ulls oberts, i no han menystingut l'impacte que l'envelliment de la població representa per a la biblioteca.

3.3.3 Publicació de manuals

Ara ja fa força anys que es treballa en aquest camp, i va arribar un moment en què el corpus teòric i pràctic recollit assolía la consistència necessària per fer el seu fruit natural, en forma de manuals.

L'ALA, amb l'epígraf eloqüent de «Reshaping library services for older adults», n'ha editat dos:

El **2010**, *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries*, de Pauline Rothstein i Diantha Dow Schul,¹⁴⁷ i

El **2013**, *50+ Library Services: Innovation in Action*, de Diantha Dow Schul.¹⁴⁸

I el **2014**, l'editorial alemanya De Gruyter ha publicat *Bibliothek der dritten Lebensphase: Angebote für die Zielgruppe der Älteren (Praxiswissen)*.¹⁴⁹ [The Library and the Third Phase of Life: Services for the Elderly].¹⁵⁰

¹⁴⁶ <<https://abf.asso.fr/1/314/1042/ABF-Region/les-services-aux-personnes-agees>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴⁷ Rothstein, Pauline; Schul, Diantha Dow (ed.) (2010). *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries*. Chicago: ALA Editions.

¹⁴⁸ Schull, Diantha Dow (2013). *50+ Library Services: Innovation in Action*. Chicago: ALA Editions.

¹⁴⁹ Kulzer, Gudrun (2014). *Bibliothek der dritten Lebensphase: Angebote für die Zielgruppe der Älteren (Praxiswissen)*. Berlin: De Gruyter.

<<https://books.google.es/books?id=GJnoBQAAQBAJ&pg=PA66&lpg=PA66&dq=Dienstleistungen+Pensionisten+der+Bibliotheken&source=bl&ots=zG9J1kyOE9&sig=d9-yvELr8yIse6c6GcdYNxQvTVc&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU3aec5JDVAhUr7YMKHQon5C3QQ6AEIRzAE#v=onepage&q=Dienstleistungen%20Pensionisten%20der%20Bibliotheken&f=false>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁵⁰ Traducció de l'editor.

3.3.4 Conclusions sobre la presa de consciència

Es constata que els professionals bibliotecaris van començar a percebre el nou paisatge demogràfic en un breu termini de temps, i la literatura especialitzada va fer-se'n ressò.

Si fins el 2000 la producció científica que feia referència a la necessitat de dissenyar serveis bibliotecaris específics per a aquest nou perfil d'usuaris era molt reduïda, gairebé inexistent, ara ja es percep la sensibilització dels professionals implicats, i avui disposem d'una producció creixent, si més no, en el pla internacional, que permet analitzar la percepció i les diferents propostes exposades.

El present ens mostra moltes iniciatives diverses, arreu. Disposem de producció científica d'Estats Units, Canadà, Austràlia, Nova Zelanda, Regne Unit, França, Alemanya, Països Baixos, Itàlia, Singapur, Finlàndia, Sèrbia... Hi ha coincidència en la necessitat de dissenyar serveis bibliotecaris específics per als nous grans. Es mira de trobar un patró, s'han fet estudis d'usuaris en diversos països, s'han proposat directrius; s'han pensat nous serveis... i tot això s'ha comunicat als equips bibliotecaris en un exercici col·lectiu per trobar el camí, ja que poques professions entenen tan bé com aquesta els beneficis de la gestió del coneixement. I aquest present ens mostra una altra cosa: avui ja no es posa en dubte que cal considerar el grup d'usuaris grans en el disseny dels serveis que ofereix la biblioteca pública.

L'aparició a nivell local de directrius, recomanacions o guies de bones pràctiques, fa reflexionar sobre dues coses: una, la prova que el país que les genera, efectivament, s'hi posa a treballar; i dues, la necessitat urgent que s'hi treballi en un pla corporatiu internacional i sorgeixin unes directrius o unes recomanacions comunes, tal com s'ha fet amb altres grups d'interès. Així, encara no hi ha cap línia unitària establerta, cap recomanació corporativa, però això no hauria d'impedir un treball local en aquest sentit, com han fet arreu. No s'hauria de deixar de fer aquesta feina, amb l'argument tranquil·litzador de que «ja es fan coses pels adults, i ja hi van molts vells».

Si mes no, les bibliotecàries disposen d'algunes eines amb el focus posat en l'atenció als usuaris grans, com per exemple a la seu web del Portal de biblioteques d'Alemanya,¹⁵¹ suportada per la Kompetenzwerk für Bibliotheken - knb (Xarxa de competència per a biblioteques), de la Deutscher Bibliotheksverband (Associació alemanya de biblioteques), disposen d'una pàgina dedicada a informació sobre aquest públic, sobre el que fan les biblioteques del país, etc.; i també hi ha un apartat dedicat a 'materials per a la praxi', on es fa referència, precisament, a la web *Senior Space* que ja hem explicat en aquestes pàgines, i també a les directrius elaborades per l'ALA.

¹⁵¹ <<http://www.bibliotheksportal.de/themen/bibliothekskunden/aeltere-leserinnen-und-leser.html#c596>>. [Consulta 04/04/2017].

Com es desprèn de la lectura dels materials triats per a la mostra, fins el 2002 era el moment de reconèixer el territori; cadascú feia les pròpies prospeccions, i aportava el que en deduïa. Però tot aquest interès compartit, que des de l'any 2003 ja comença a oferir resultats en molts indrets, encara no s'ha encomanat a casa nostra, ja que la producció local, i la recerca, tant a nivell estatal com a Catalunya, continua essent molt reduïda.

Per bé que, a nivell estatal, es percep la sensibilització progressiva en aquest camp. Trobem García Gómez, que porta anys treballant-hi, que ha evolucionat favorablement en la seva percepció, i que ha difós entre la professió la necessitat de posar el focus sobre els usuaris grans. Això ha comportat una certa sensibilització, que es reflecteix esporàdicament en posts enviats a diferents blocs, com la proposta en forma de presentació, feta pel Grupo Durga (2014).¹⁵²

El procés és lent per naturalesa; dos exemples senzills poden servir com a indicadors per convèncer que els treballs s'han d'iniciar de manera immediata, i que cal avançar a poc a poc, però amb tossuderia:

– **Un**; mirant cap a fora. Hem vist que l'aprovació el 2008 de les *Library services to older adults guidelines* de la RUSA, va fer-se nou anys després de posar-les a punt per la seva revisió, el 1999; o en el cas d' Austràlia, que hi treballava des del 2002, l'ALIA va acabar publicant, el 2012, uns renovats *Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*, un sol cos normatiu que conté els estàndards i les directrius per a cada segment d'usuari diferenciat.

– **Dos**; mirant-nos el melic, aquest projecte mateix, començat fa uns quants anys, deixat dues vegades per força major, i reprès en veure que la percepció de l'assumpte que ens ocupa encara no havia fet camí, tot i el temps transcorregut; tot i els senyals enviats.



3.4 Estudi 2009

Per tal de fer una primera prospecció del panorama a casa nostra, es va afrontar la difícil tasca d'obtenir, en solitari, informació directa de totes les biblioteques públiques catalanes, referent a l'existència de serveis dissenyats o pensats per a gent gran, o susceptibles de ser demandats per aquests usuaris.

L'acció ens permetria, alhora, fer-nos una primera idea sobre la percepció de les persones grans que, en aquell moment, tenien les bibliotecàries.

¹⁵² Grupo Durga (2014). «Cosas para la gente del futuro: Bibliotecas y mayores», al *Bloc Bibliotecas 2029: Documentos y debates sobre el futuro de las bibliotecas*. <https://prezi.com/jboftuqy_1nv/cosas-para-la-gente-del-futuro/?webgl=0>. [Consulta: 04/04/2017].

3.4.1 Antecedents

L'objectiu de la iniciativa era esbrinar quina oferta troba, avui, la gent gran a les biblioteques públiques de Catalunya. És a dir, quines tipologies de servei o d'activitat i quants subtipus; igualment es va mirar d'establir qui pren la iniciativa per engegar-los: la biblioteca o les institucions que en dissenyen les polítiques?

En el moment de fer l'estudi, a Catalunya hi havia més de tres-centes biblioteques públiques, integrades dins el Sistema de Lectura Pública, inclosos els bibliobusos i les de titularitat estatal de Lleida, Girona i Tarragona.

Entre desembre del 2008 i abril del 2009, es va demanar, via correu electrònic, a cada biblioteca catalana, que expliquessin qualsevol activitat o acció dirigida a la gent gran (cursos, tallers, clubs, guies, o altres), que es fes, s'hagués fet, o bé es trobés en fase de projecte; en definitiva, tot el que contemplés el grup objecte d'estudi com a destinatari d'un servei. Es tractava d'una sola pregunta, oberta, perquè les/els responsables de cada biblioteca informessin lliurement qualsevol servei que consideressin específic per a gent gran, o susceptible de ser utilitzat per aquests usuaris. No es va creure convenient fer un qüestionari amb preguntes tancades; es volia fer una pregunta oberta a fi d'obtenir la riquesa d'informació d'una entrevista, com va demostrar el nombre, la varietat i la qualitat de les aportacions.

També es demanava que, en cas de no comptar amb cap servei específic per a gent gran, responguessin igualment, tot indicant expressament que no comptaven amb cap servei, a fi de diferenciar els «no» de les omissions de resposta. I es va fer una nova tanda d'enviaments a les biblioteques que no havien enviat resposta, per confirmar que el silenci equivalia a un «no».

La col·laboració va ser immediata i fins i tot entusiasta, i correspon a 199 biblioteques públiques, de les 331 que hi havia a Catalunya en aquell moment.

El resultat de la fase de prospecció fou un total de 165 biblioteques que van facilitar, a títol individual, informació relacionada, més una resposta institucional, rebuda de la Direcció de Programes del Consorci de Biblioteques de Barcelona, en nom de les 34 biblioteques que gestionava aleshores aquest organisme.

Això feia un total de cent noranta-nou biblioteques (199), de les quals es disposava de dades contrastades sobre l'oferta de serveis a gent gran a les biblioteques públiques de Catalunya.

En conseqüència, podem afirmar que les dades extretes representaven d'una manera força fidel l'oferta específica de les biblioteques públiques de Catalunya per a la gent gran en aquell moment.¹⁵³

3.4.2 Resultats de l'estudi

A la Taula 4 es reflecteix la taxa de respostes rebudes, que representa un 60,12% sobre el total de les 331 biblioteques públiques catalanes en aquell moment.

El *Report to the nation*, dels FOLA,¹⁵⁴ l'any 2005, es va considerar un èxit, amb un 33% de respostes de les biblioteques del país, tal com hem dit a la pàgina 72.

De les 199 respostes, 150 biblioteques (45,32% del total) informaven que no tenien cap oferta específica per a gent gran. Les biblioteques que informaven alguna activitat, acció o servei específics per a gent gran eren 49 (14,80% del total).

	Resposta afirmativa	Resposta negativa	Total mostra	Sense resposta
Biblioteques amb serveis a gent gran	49	150	199	132
Percentatge sobre la mostra	24,62%	75,38%
Percentatge sobre el total de biblioteques (331)	14,80%	45,32%	60,12%	39,88%

Taula 4. Taxa de resposta i ràtio sobre la mostra i sobre el total de biblioteques. (Font: Pròpia)

El criteri per elaborar la Taula 5 (pàgina 85), va ser la valoració de l'esforç esmerçat en totes les iniciatives, per petites que hom les pugui considerar.

Així doncs, es va computar com a resposta afirmativa:

- els serveis que ha ofert o que ofereix la biblioteca mateixa;
- qualsevol activitat o col·laboració on la biblioteca hi jugui algun paper, sempre que no hagi estat només una acció aïllada;
- també alguns casos en què es va informar de projectes encara no engegats en recollir la informació, però amb una data d'inici en ferm.

¹⁵³ A l'Annex 2 es poden consultar els materials relacionats amb aquest estudi.

¹⁵⁴ Bundy (2005). Op. cit.

A partir de les dades extretes, es volia esbrinar:

- quins tipus de servei o activitat podem trobar;
- quants tipus i quanta oferta de cada tipus (quants subtipus) poden trobar-se a tot el territori;
- quantes vegades es repeteix cada subtipus, si és el cas;
- qui ha pres la iniciativa per dissenyar-los: la biblioteca o les institucions que en dissenyen les polítiques?.

En funció de les respostes rebudes, els serveis van agrupar-se en quatre grans tipus, que es van segmentar en subtipus, tot assenyalant quantes biblioteques els oferien.

Els tipus eren:

A. Formació:

Tot el que representi aportar o ajudar a adquirir un nou coneixement o una nova habilitat a l'usuari receptor d'aquest servei.

B. Lectura i foment de la lectura:

Activitats participatives relacionades amb la lectura; difusió del fons.

C. Extensió bibliotecària:

Maneres de fer arribar els serveis de la biblioteca fora del seu espai físic, generalment en col·laboració amb d'altres institucions, i també amb voluntariat.

D. Projectes singulars: Activitats especials, o sense periodicitat.

Es relacionen els projectes informats:

1- *Tot sobre el meu avi.*

Taller que es va desenvolupar al llarg de tot un mes. L'objectiu era fomentar la comunicació i la relació entre avis i néts i, de retruc, disposar d'una eina de recuperació de la memòria històrica de les vivències personals d'aquells avis, apropant la distància que separa aquestes dues generacions. Se'n va fer un document.

2- *Gent del barri explica contes.*

Ens expliquen, des de la biblioteca, que «la idea bàsica és crear un espai d'intercanvi entre la gent gran i els nens... s'intentava assolir dos objectius: reforçar els llaços entre els usuaris grans i la biblioteca, i que la gent gran trobi un espai d'expressió i comunicació amb els més menuts. L'activitat consisteix en l'explicació d'un conte a la sala infantil de la biblioteca. Els

participants tenen plena llibertat d'escollir el conte i disposen de l'assessorament del personal de la biblioteca. Es vol recuperar el paper de la gent gran en la literatura oral. En general, els contacontes repeteixen la seva col·laboració.

3- *Biblioteca de la memòria.*

Iniciativa pel recull, la conservació i la difusió de testimonis basats en experiències viscudes o en records personals. També va implicar els estudiants de secundària de la localitat per fer entrevistes i treballs de recerca sobre la vida en anys passats (festes, guerra, fàbrica...). Es va aconseguir la complicitat entre generacions. Els resultats formen part de la col·lecció local.

Amb l'addició de tots els subtipus, s'obtingué el total de serveis oferts. Puntualitzem que diverses biblioteques oferien més d'un subtipus concret; això justifica, doncs, que el total absolut de l'oferta (79 opcions de servei), reflectit a la Taula 5 (pàgina següent), superi el total de biblioteques de la mostra amb resposta afirmativa; és a dir, les 49 biblioteques catalanes que, segons queda reflectit a la Taula 4 oferien serveis o activitats per a gent gran.

Tipus	Subtipus	Biblioteques per subtipus	Total oferta per tipus
A Formació	1. Informàtica, ofimàtica	2	22
	2. Internet	4	
	3. Informàtica + Internet	4	
	4. Taller funcionament mòbil	1	
	5. Visites guiades	3	
	6. Xerrades	2	
	7. Taller de memòria	2	
	8. Taller d'actualitat	2	
	9. Reserva preferent d'ordinadors	2	
B Lectura i foment de la lectura	1. Lectura en veu alta	5	29
	2. Lectura fàcil	6	
	3. Club lectura gent gran	15	
	4. Guia de lectura	1	
	5. Exposició / Centre d'interès	3	
C Extensió bibliotecària	1. Préstec a domicili	6	25
	2. Préstec a entitats	14	
	3. Lectura a domicili	1	
	4. Sessions de cinema	1	
	5. Altres col·laboracions	2	
D Projectes singulars	1. "Tot sobre el meu avi"	1	3
	2. "Gent del barri explica contes"	1	
	3. "Biblioteca de la memòria"	1	
TOTALS	22	79	

Taula 5. Tipologia de serveis per a gent gran a les biblioteques de Catalunya. (Font: Pròpia)

De tots els serveis oferts, només n'hi ha dos (un dels dos tallers de memòria; i un concurs literari per a més grans de 60 anys durant les Jornades de la Gent Gran de la localitat) que no han estat iniciativa de la biblioteca, sinó dels governs locals.

Tota la resta havien estat dissenyats, implementats, engegats i mantinguts per iniciativa individual de les biblioteques que els oferien.

3.4.3 Anàlisi de les webs

Com a complement de la informació rebuda durant la fase de recollida de dades, es va fer una anàlisi de les webs de totes les biblioteques públiques de Catalunya que n'oferien (webs de cada biblioteca i webs institucionals, suportats per les Centrals de gestió), per tal de veure si, des d'aquesta perspectiva, es contemplava d'alguna manera el públic gran com a usuari potencial.

Es van prendre com a referència els paràmetres suggerits per Codina (2000),¹⁵⁵ –tot i que no de manera exhaustiva– per poder analitzar el recurs amb objectivitat.

El Paràmetre 2 (Valor intrínsec i volum de la informació), en el seu indicador número 2, pregunta: «Conté aquesta pàgina web o aquest recurs un volum considerable o suficient d'informació en relació al tema o especialitat del recurs? »

La impressió general va ser que, a les webs de les biblioteques, pel que fa al contingut, no hi havia informació –o era insignificant– dirigida a les persones grans.

No es van aplicar tots els paràmetres, principalment perquè, si el contingut dirigit a les persones grans era tant poc rellevant, no hi havia prou base on aplicar-los per tal de fer l'anàlisi. Però sí que es va fer l'exercici d'aplicar els paràmetres i els indicadors més bàsics, i això ara ens permetrà valorar l'avenç, o no, en l'atenció als continguts virtuals dedicats a la gent gran, des de l'any 2009 a l'any 2017.

Els paràmetres aplicats són els següents:

Paràmetre 3. Accés a la informació: Navegació i Recuperació.

Indicador número 1: És possible recórrer l'estructura de la web sense sensació de pèrdua, o bé és fàcil tornar a un lloc concret vist prèviament?

¹⁵⁵ Codina, Lluís (2000). «Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales». En *La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información*. VII Jornadas Españolas de Documentación. Bilbao 19-20-21 octubre 2000 - Palacio Euskalduna. La traducció és nostra.

<<http://www.fesabid.org/sites/default/files/images/actas/2000-Bilbao.pdf>>.

[Consulta: 04/04/2017].

Cal fer molts clics —per exemple, més de 5 clics— per anar a qualsevol lloc de la web, o per tornar a la pàgina principal des d'altres seccions?

Indicador número 10: Les opcions de navegació, són informatives o són ambigües?, son auto excloents o es solapen entre elles?, és consistent el conjunt del sistema de senyals de navegació o se designen les mateixes coses amb diferents noms o bé es fan servir diverses convencions icòniques per a les mateixes funcions? [...no és útil un sistema inconsistent, on la mateixa secció de vegades s'identifiqui amb «documents» y altres amb «publicacions»...]

Paràmetre 5. Lluminositat: presència i qualitat d'enllaços externs.

Indicador número 1: Donada la característica del recurs, hauria de contenir enllaços a altres webs? En aquest cas, en té?

Indicador número 4: Proposa una simple llista de títols de seus web o, al contrari, es presenta alguna classe d'informació de valor afegit sobre elles?

Cal assenyalar que en alguns casos la selecció per esbrinar si el contingut d'una opció era pertinent, no era fàcil; el disseny de la web no havia tingut en compte la claredat de les opcions.

No hi havia enllaços d'interès per a les persones grans a cap web. Com a mínim, resultaven recomanables:

- a la web de la FATEC – Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya,
- a la revista *Tardor*,
- a la web de gentgran.org,
- a la web de l'IMSERSO (des d'on es pot accedir a la revista *60 y más*),
- a la web de MundoMayor.com

A la pàgina del Consorci de Biblioteques de Barcelona, allotjada a la seu web de l'Ajuntament de Barcelona, hi havia l'opció d'una petita interfície per a grans. Però calia 'baixar' amb l'*scroll* fins al final de tot de la pàgina principal; això volia dir que, si no se'n coneixia l'existència, l'opció passava totalment desapercebuda.

La web de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, és a dir la interfície web de la XBM, oferia una resposta per a la cerca «gent gran».

La pàgina resultant era molt poc atractiva i amb poca utilitat. Calia, novament, triar els enllaços que s'hi oferien, per trobar altres opcions:

- 1 – bcn.cat→
- 2 – biblioteques→
- 3 – recursos electrònics→
- 4 – serveis socials→
- 5 – gent gran.

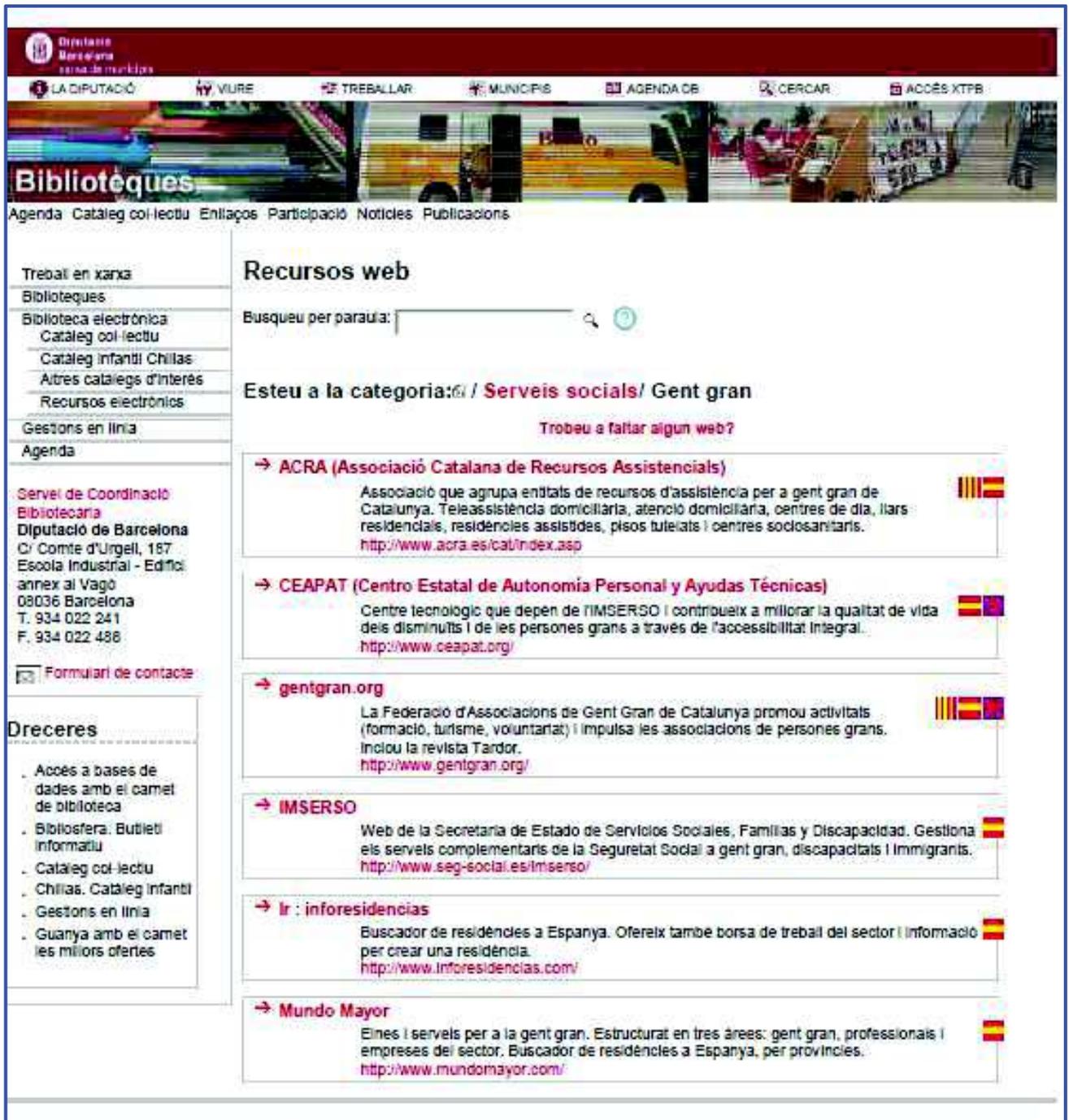
Cinc passos. I si una persona (gran o no) no tenia la intuïció que la única informació per a gent gran que oferien les biblioteques de la XBM havia de trobar-la com a recurs electrònic, dins la secció de serveis socials?

Un cop arribats aquí, com tornar? El nom de la plana web oberta (Recursos web) no es corresponia amb l'opció de menú (Recursos electrònics)

A la pàgina següent es reproduïx una captura de pantalla, tal com apareixia en aquell moment (2009), on s'aprecia que el concepte «gent gran» es considerava dins l'àmbit de *Serveis socials*, i només mereixia ser considerat com una informació addicional de recursos electrònics.

En aquest cas, tot i que el camí més lògic no hauria de ser el de cercar la informació com un servei social, sí que hi figuraven alguns enllaços d'interès, per bé que és molt destacable que no hi hagués un enllaç amb la FATEC ni amb la revista *Tardor*, que són l'organització i la publicació territorials de referència.

La impressió que se'n extreu és que, en el cas de les webs, també era majoritària la iniciativa de cada biblioteca (poques) per incloure informacions o bé opcions de selecció pensades per a la gent gran. No hi havia cap recomanació institucional en aquest sentit. I les webs institucionals tampoc preveïen les necessitats d'informació dels usuaris grans.



Imatge 2 – Captura de pantalla de la pàgina web de la XBM, el 2009

3.4.4 Conclusions i reflexions sobre el panorama descrit

En estudiar les dades obtingudes i processades d'aquest estudi, com a impressió inicial, direm que l'oferta de serveis bibliotecaris específics per a gent gran a Catalunya, el 2009, era molt reduïda.

Només un 14,80% de biblioteques públiques catalanes oferien una o més activitats o serveis dirigits als usuaris grans, tal com ha quedat reflectit a la Taula 4 (pàgina 81).

Dels 79 descrits, tret de dos que ja hem citat com a iniciativa dels ajuntaments, ni un sol dels altres 77 serveis bibliotecaris per a gent gran identificats a tota Catalunya havia estat dissenyat, promogut ni inspirat per polítiques públiques, ni per les Centrals de gestió.

Es pensava en la gent gran en clau de 'vells' i objecte de polítiques socials, més que com a usuaris amb un perfil concret, que calia atendre.

D'altra banda, les aportacions periòdiques al fons fetes des de les Centrals de gestió no contemplaven, en la seva composició, el perfil específic d'usuari gran. Per exemple, de la consulta dels catàlegs en línia es desprenia que el fons en lletra gran era limitat i poc difós; la col·lecció no disposava de llibres o dvd de coneixements, amb interès específic per al grup (*ageing*, nutrició, salut, gimnàstica, informació sobre jubilació i pensions...); hi mancaven publicacions en sèrie especialitzades.

Es constataren alguns trets generals de la situació de la biblioteca pública catalana en relació als serveis per a gent gran, en el moment de fer l'estudi:

Individualitat — Les bibliotecàries i els bibliotecaris es trobaven desbordats per un gran nombre de fronts als quals han d'atendre, generalment amb uns recursos humans i materials molt limitats. L'actuació en el camp que ens ocupa es basava, fins el moment, en la iniciativa particular de cada professional, o de l'equip de treball de cada biblioteca. Depenia de la voluntat individual, davant la manca de línies d'actuació o programes comuns, davant la carència de directrius o recomanacions, d'eines de gestió del coneixement, i/o de formació per fer servir les disponibles.

Dispersió — S'ha vist que els serveis oferts, precisament per la manca de línies d'actuació comunes, eren dispersos i dispers. Un usuari gran que per motius diversos hagués de canviar el seu domicili, no podia esperar que a la nova localitat de residència –ni tant sols al nou barri, en cas de ciutats grans– la biblioteca pública li oferís un servei amb el que ja comptava, o un d'equivalent. Tampoc podia obtenir informació referent a l'oferta, perquè la poca que hi havia no quedava clarament reflectida a les diferents planes web.

Absència de línies d'actuació — En el pla institucional, no es dissenyaven programes per a grans amb la mateixa concepció d'universalitat i amb el mateix suport de base que s'aplicava, per exemple, als nombrosos, recomanables i altament qualificats programes infantils: "Nascuts per llegir"; les hores del conte; xerrades per a pares, programades des de les Centrals de gestió, itinerants per tot el territori; etc. Eines i programes que, indiscutiblement, són irrenunciables, però no haurien d'esgotar la predisposició, els esforços, ni els recursos disponibles, i podrien

donar pas, en part, a programes i serveis per a grans. Fins i tot en els lots de fons variats que algunes Centrals de gestió feien arribar periòdicament a les seves xarxes, s'apreciava un percentatge elevadíssim de documents destinats a la sala infantil de la biblioteca, però poca o cap especialització de fons per a grans.

Interlocutors — Hi ha un factor molt positiu, que es desaprovava, amb una manca tossuda de percepció: els interlocutors a qui caldria dirigir-se són, des de fa temps, molt ben organitzats, i han expressat de manera clara i repetida la seva voluntat de que comptin amb ells; la gent gran disposa d'associacions, organitza i/o assisteix a congressos i fires, parla amb la veu de les seves publicacions. Però no hi havia canals de comunicació amb les associacions, o amb la seva federació (FATEC). A Barenys (2002)¹⁵⁶, es pot llegir:

Ens interessa que ens escoltin i ens interessa saber quines són les conseqüències i els resultats de les nostres propostes...

Tanmateix, es tractava d'una instantània de tot el país, mentre que aquest treball s'ha centrat a la província de Barcelona, i disposem de més dades i més recents, el que ens permetrà, dins el capítol d'anàlisi, comparar i fer un examen més ajustat.



3.5 El projecte *Age Friendly Cities*

El Projecte *Age-friendly Cities* (Ciutats Amigues de les Persones Grans)¹⁵⁷, va ser una iniciativa engegada el 2006 per la OMS, a fi d'impulsar la plasmació del Paradigma de l'Envelliment Actiu.

Dins aquest projecte, la Diputació de Barcelona va impulsar el grup de treball¹⁵⁸ «Ciutats i Territoris Amics de les Persones Grans». Poblacions com Manresa, Barcelona, Berga, Gavà, Granollers, Igualada, Terrassa o Sabadell, treballen dins aquest marc; i algunes ja han elaborat Plans d'acció, com Manresa o Barcelona.

La biblioteca pública formava part d'aquests grups de treball? Sembla que, inicialment, no en formaven part ni com a 'marca' XBM, ni a nivell local.

Manresa va ser la 37a ciutat del món a obtenir l'acreditació de 'Ciutat amiga', i hi treballen de forma continuada. Tenen tres publicacions

¹⁵⁶ Barenys Pérez, Maria Pia (2002). "Els valors socials i la gent gran". *Revista catalana de sociologia*, núm. 16, p. 9-26.

<<http://publicacions.iec.cat/repository/pdf/00000025/00000001.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁵⁷ <<http://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁵⁸ <<https://www.diba.cat/web/benestar/ciutats-amigues>>. [Consulta: 04/04/2017].

municipals específiques: una guia on hi ha tota la informació que es considera d'utilitat per a les persones grans, *Guia per a la gent gran*¹⁵⁹, una sobre els *Espais per a la gent gran*¹⁶⁰ i el tríptic *Espais lúdics i de salut per a la gent gran*.¹⁶¹

Enlloc es suggereix la biblioteca com a espai d'interès, ni tant sols al fullató general de serveis i equipaments a l'abast. Les corporacions municipals sembla que no relacionen els serveis a les persones grans amb la biblioteca, potser cal saber fer-se més visibles en aquest sentit.

A la ciutat de Barcelona, després de la III Convenció Les veus de la Gent Gran (2 i 3 de març del 2011), dins el projecte «Ciutats amigues», va publicar-se el *Pla d'acció municipal per a les persones grans 2012-2015*. Al capítol *comunicació, informació*, sobre com accedeixen a la informació les persones grans, i sobre com pensen que hi podrien accedir millor, la biblioteca no surt enlloc.

Posteriorment, sense apartar-se explícitament del programa, Barcelona va iniciar una tasca de recerca amb grups transversals i multidisciplinaris, amb l'objectiu d'analitzar la situació de la ciutat en relació a les persones grans, i estudiar quines actuacions caldria emprendre en diversos fronts, per tal de donar resposta a les necessitats del grup de manera eficient.

El setembre del 2016, arran de la publicació del document *Envelliment actiu i persones en situació d'aïllament a Barcelona*¹⁶², es rebla la intenció de valorar i difondre els equipaments, i es decideix «Reimpulsar el compromís amb la Xarxa de Ciutats Amigues de la Gent Gran». Això representa una gran oportunitat per a les biblioteques, d'ajustar la seva oferta, i aportar-la al paquet documental que el consistori haurà de reunir par tal de respondre als reptes del projecte de la OMS.



¹⁵⁹ <https://www.manresa.cat/docs/docsArticle/4363/guia_gent_gran.pdf>.

[Consulta: 04/04/2017].

¹⁶⁰ <https://www.manresa.cat/docs/docsArticle/4363/doc_contingut_4088.pdf>.

[Consulta: 04/04/2017].

¹⁶¹ <https://www.manresa.cat/docs/docsArticle/4363/doc_contingut_4089.pdf>.

[Consulta: 04/04/2017].

¹⁶² Fundació Cuberes Donlo; Fundació Pere Tarrés (editors) (2016). *Envelliment actiu i persones en situació d'aïllament a Barcelona*.

<<https://www.peretarres.org//arxius/fpt/dossier-premsa-envelliment-actiu.pdf>>.

[Consulta: 04/04/2017].

3.6 La percepció arriba al Consorci de Biblioteques de Barcelona

Hem conegut la tasca que ha fet el Consorci de Biblioteques de Barcelona els darrers anys, en què han afinat la percepció i han començat a posar fil a l'agulla.

El Consorci de Biblioteques de Barcelona – BB, assabentats de l'existència dels grups de treball impulsats pel consistori, van demanar-ne la incorporació, i es va convocar un grup multidisciplinari per abordar la qüestió comptant amb la biblioteca. Les sessions de treball han tingut uns resultats molt positius, en el sentit que ha fet que l'òrgan de gestió de les biblioteques de la capital de Catalunya s'hagi posat a treballar amb fermesa, i en coordinació amb el Consistori, per conèixer el públic de la franja d'edat objecte d'aquest estudi, i les seves necessitats com a usuaris, per pensar com dissenyar l'oferta de serveis tot prenent-los en consideració. S'ha designat una persona tècnica de biblioteques per ser l'enllaç amb el consistori, i assistir a les sessions de treball.

En definitiva, la xarxa urbana més gran de Catalunya treballa, ja, amb entusiasme, per corregir la percepció dels seus professionals. Això és una bona notícia, tot i el camí que cal recórrer.

Tot seguit s'exposa una síntesi dels passos que BB ha fet en el camí de la percepció.

El 2012,

...una dada crida l'atenció a l'equip gestor de Biblioteques de Barcelona: Els majors de 65 anys, tot i representar un 20,8% de la població de la ciutat, només representen un 8,3% dels usuaris inscrits (tenen carnet) i un 7,3% dels usuaris actius (utilitzen algun dels serveis oferts). Davant d'aquesta situació, es vol comprendre els motius que condueixen a aquesta baixa penetració de l'ús de biblioteques entre la gent gran per tal de poder connectar millor amb aquest *target* i augmentar el seu interès i participació.

Es fa un estudi (*Actituds i expectatives de la gent gran vers les biblioteques de Barcelona*) per esbrinar els hàbits d'oci i culturals de la gent gran. Treballen amb dos grans grups d'usuaris (inscrits o no): de 65 a 73 anys, i de 74 a 80 anys. Aprenen què interessa més als usuaris, i què frena els no usuaris. Descobreixen que cal considerar el mobiliari, la col·lecció, els espais per relacionar-se... Que hi ha uns horaris que interessin més al grup. I que cal trobar la manera de fer-los arribar la informació de tot el que els ofereix la biblioteca.

Per primera vegada en l'àmbit bibliotecari de Catalunya, la primavera del 2014 es fa una reunió plenària de direccions de totes les biblioteques de la ciutat de Barcelona amb l'argument «Les persones grans a les biblioteques de Barcelona», per exposar els resultats de l'estudi, i per valorar la col·laboració amb el grup multidisciplinari de l'Ajuntament.

Els resultats de l'estudi inclouen la proposta d'adaptar les franges d'edat (+60, 65-73, 74-80 i +80); editar un fullet per fer arribar a la gent gran informació de tot el que els ofereix la biblioteca, i fer-ne difusió a les revistes dels Districtes.

És un pas endavant, cap a la conscienciació de les plantilles, però caldrà veure quina repercussió real ha tingut aquesta reunió i tot el que s'hi va exposar. Es proposa que totes les biblioteques, dins els Plans d'acció de 2014, incorporin algun punt relacionat amb l'atenció a la gent gran.

Tanmateix, encara no s'ha fet el pas d'incloure habitualment al Pla estratègic la necessitat d'estudiar, planificar i implementar o modificar serveis, tot pensant en la gent gran.¹⁶³

De les sessions de treball promogudes per l'Ajuntament en resulta un document, el mes d'octubre del 2014. Es fa una aproximació a la variació de la piràmide demogràfica i també al canvi en el perfil de la gent gran, a fi de servir-los adequadament amb els serveis de què disposa la ciutat.¹⁶⁴

S'hi inclouen fitxes per cada tipus d'equipament, i per primer cop hi són presents les biblioteques. Tot i que la fitxa no aprofundeix, i dóna una informació molt genèrica, com correspon al document que la inclou, és un primer pas destacable.

A les sessions de treball, on hi van assistir tècnics de diferents especialitats, van sorgir alguns conceptes que ja hem reflectit en aquest treball, com:

1. la necessitat de disposar d'espais intergeneracionals (la biblioteca ho és);
2. el treball proactiu per atraure les persones grans cap a les instal·lacions o serveis que no coneixen;
3. la necessitat de parar atenció als «nous», els que arriben ara a l'edat frontera, i que no volen ser considerats *grans*.

Són punts recurrents, que sempre sorgeixen quan s'hi treballa, s'hi pensa, s'hi discuteix. La nostra recerca ens ha ensenyat que ha estat així arreu. A casa no s'hi havia treballat, i ara el camí ha començat. Cal avançar, i cal que els màxims responsables empenyin. Els resultats, les respostes, les idees, les iniciatives, sorgiran de manera natural.

¹⁶³ Veure Pla estratègic 2017 de BB, a l'Annex número 4.

¹⁶⁴ Departament de Planificació i Processos. Àrea de Drets Socials (2014). *Orientació per promoure noves oportunitats davant la diversitat d'envelliments a la ciutat de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona.

Nom	Biblioteques
Generalista / Específic	Equipament transversal / població general
Descripció	
<p>La biblioteca és un centre públic social, d'àmbit local, obert a tothom. Estimula la relació entre usuaris i la participació en les activitats. La seva carta de serveis garanteix l'accés democràtic a la informació, la transmissió de coneixements, la formació, l'educació permanent, l'autoformació i el lleure. És un espai actiu, impulsor, dinamitzador, referent cultural del territori i capaç d'adaptar-se a les demandes dels ciutadans i avançar-se a la detecció de necessitats informatives, formatives i culturals.</p> <p>Actualment Barcelona compta amb un total de 40 biblioteques distribuïdes per tots els territoris. [Al voltant del 50% dels ciutadans tenen carnet. Les dones superen en gairebé deu punts els homes inscrits (55% dones / 45% homes). Pel que fa als adults, el tipus d'usuari amb més presència és el que treballa, que té un nivell de formació mitjà/alt i un bon coneixement de les tecnologies].</p>	
Activitats	
<p>▶ Col·lecció i serveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Llibres amb lletra gran</u>, materials per exercitar la memòria, seleccions temàtiques que puguin ser d'interès, audiollibres, materials de lectura fàcil, etc. - <u>Gent Gran al Prestatge virtual de Salut</u>: secció dedicada a les persones grans per tal que puguin gaudir de la vida en les millors condicions, amb documents dedicats a l'alimentació saludable, l'atenció personalitzada als ancians, la cura dels cuidadors, la infermeria geriàtrica, la pràctica de l'exercici físic per envellir saludablement, etc. - <u>Activitats a l'entorn de l'alfabetització informacional</u>: <ul style="list-style-type: none"> o La majoria dels espais multimèdia de les Biblioteques ofereixen un <u>servei d'assessorament en l'ús de les TIC</u>, compten amb personal especialitzat que ofereix un servei d'assessorament personalitzat pel que fa a l'ús de les tecnologies de la informació i atén les consultes relacionades amb la recerca d'informació a internet, el correu electrònic o l'elaboració de documents escrits. o <u>Activitats formatives</u> per acostar les tecnologies a la gent gran, programades a la pròpia biblioteca i activitat programades amb els Casals de Gent Gran. Programa específic per a majors de 55 anys. <p>▶ Programes i voluntariat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Prèstec i lectura a domicili</u> per a persones grans i per a persones amb mobilitat reduïda. - <u>Clubs de lectura</u>: a les pròpies biblioteques i també a casals d'avis. També clubs de lectura fàcil. - <u>Activitats vinculades amb la memòria</u>: història oral, recuperació de la memòria històrica, etc. <p>▶ Comunicació:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Canal Gent Gran</u> a la web de Biblioteques de Barcelona ✓ <u>Pantalles d'informació</u> dinàmiques com a canal per difondre informacions que per temàtica poden interessar a les Persones grans (p. e. Campanya sobre l'ús dels medicaments) ✓ <u>Triptic</u> sobre les Biblioteques: a partir d'un tríptic genèric de biblioteques de Barcelona, hi ha una edició especial adreçada a les persones grans, on es remarquen els aspectes que més els poden interessar. <p>▶ Espais:</p> <p>A les Biblioteques no hi ha un espai específic per a persones grans. Majoritàriament les persones grans fan ús de l'àrea de revistes i diaris i el que es proposa són estratègies per apropar-les a tots els espais i serveis de la Biblioteca: en les àrees infantils seients pels avis que acompanyen infants; a les zones de premsa portar mostres d'altres fons de la biblioteca. També es compta amb ajudes tècniques que, tot i que estan pensades per a tots els públics, n'hi ha d'especialment útils per a les persones grans: anell magnètic a les sales per persones amb audiófon i anells portàtils per als cursos dels Espais Multimèdia per a les persones que ho sol·licitin. Per persones amb dificultats de visió: lupes de mà i de sobre taula o magnificadors de caràcters als ordinadors.</p>	

Imatge 3 – Fitxa «Biblioteques» al document *Orientació per promoure noves oportunitats davant la diversitat d'envelliments a la ciutat de Barcelona*.



3.7 La percepció arriba a la XBM?

La XBM ha decidit que les iniciatives preses per BB en el camp que ens ocupa són suficients, i ja els representen.¹⁶⁵ Però no es té en compte que aquestes iniciatives, per molt que els representin, s'han pres només a la ciutat de Barcelona, com és natural.

L'òrgan de gestió de les biblioteques de tota la província de Barcelona, va impulsar uns *Tallers de capacitat digital per a persones de +55 anys*, organitzats per la Fundació Pere Tarrés i la Fundació Vodafone Espanya, els anys 2014, 2015 i 2016. D'aquest darrer any disposen d'un informe d'avaluació elaborat per l'Institut Català de Polítiques Públiques, que avala l'èxit de la convocatòria.

És a dir, per part de la XBM, els més grans de 55 anys –com ja fa temps– han rebut ajut per aprendre a navegar per Internet i tot el que comporta, amb informacions relacionades. Això és tot.

Considerem, i ho hem explicat a l'epígraf anterior, que BB fan una feina molt positiva, on la Gerència corresponent, sens dubte, s'ha sensibilitzat; vol ajustar la percepció i esmerça esforços per fer-ho. Tanmateix, el Consorci només abasta la capital, la ciutat de Barcelona. Poden ser un model, però no els correspon arribar a tot el territori.

No se n'ha fet difusió per part de qui en seria responsable. No s'ha convidat a l'exercici de reflexió en comú que s'ha viscut a BB, i que pot fer resultats ben diferents, doncs els territoris ho són.

Ens demanem si la XBM estudia què fer amb la resta d'aquest territori, on hi ha altres ciutats grans, que també tenen força població (per exemple, la segona ciutat de Catalunya, amb una densitat de població 'destacable'), ciutats que també disposen de xarxes bibliotecàries locals, i que no reben cap... observació? recomanació? suggeriment? impuls?... en aquest sentit.

Ens demanem, també, si la XBM estudia quines accions emprendre a poblacions mitjanes o petites, que disposen de biblioteca, però tampoc reben cap input de cara a pensar seriosament en l'augment considerable de població d'edats superiors als 55, i en com poden servir aquesta població.



¹⁶⁵ Segons entrevista feta a la Gerent de la XBM, que s'analitza al capítol següent. Pot veure's la transcripció a l'Annex número 3.

3.8 Entrevistes personals

En aquest epígraf presentem com s'ha planificat la secció d'entrevistes, amb què es pretenia arribar als diferents actors implicats en aquest estudi.

La representativitat de la mostra es basa en criteris qualitius, no quantitius: s'han triat les caps de les biblioteques i les responsables de les Centrals de gestió, perquè són les que decideixen les línies d'actuació, i els punts d'interès on cal incidir en els plans estratègics i els plans d'acció.

Reunim les entrevistes en dos grups:

3.8.1 Entrevistes a professionals de la Xarxa

S'ha arribat a totes les biblioteques caps de zona de la XBM, i en algun cas, una segona biblioteca; també a la ciutat de Barcelona. En total, es van fer dinou entrevistes; i segons el compromís previ, establert en la presa de contacte, varen tenir una durada entre els 30' i els 45'.

A cada biblioteca es va signar un document amb el text que es reproduïx per les dues parts, investigadora i persona responsable de la biblioteca:

ENTREVISTA PER DOCUMENTAR ESTUDI ACADÈMIC

Autora de l'estudi:

Guadalupe Saloni Marimón

Projecte:

Tesi doctoral; programa de Doctorat en Informació i Documentació en l'Era Digital

Títol:

Serveis per a gent gran a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona

Biblioteca:

XXXXXXXXXXXX

Directora:

XXXXXXXXXXXXXXXX

Data:

xx/xx/xxxx

Aquesta entrevista es fa únicament amb finalitats acadèmiques, per documentar un estudi que passarà a formar part de la Tesi a la qual es fa referència a l'encapçalament.

L'entrevista s'enregistra, exclusivament amb la finalitat de procedir a la seva transcripció, que formarà part del cos textual de la Tesi de referència. No se'n farà cap altre ús.

Les biblioteques de la província de Barcelona on es varen fer entrevistes, són les següents, per ordre alfabètic de població:

Badalona: *Biblioteca Can Casacuberta*; Berga: *Biblioteca Ramon Vinyes i Cluet*; Caldes d'Estrac: *Biblioteca Can Milans*; Granollers: *Biblioteca Can Pedrals*; Igualada: *Biblioteca Central*; L'Hospitalet de Llobregat: *Biblioteca Tecla Sala*; Manresa: *Biblioteca Del Casino*; Mataró: *Biblioteca Pompeu Fabra*; Olesa de Montserrat: *Biblioteca Santa Oliva*; Sabadell: *Biblioteca Vapor Badia*; Sant Boi de Llobregat: *Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer*; Sant Celoni: *Biblioteca L'Escorxador*; Terrassa: *Biblioteca Central*; Vic: *Biblioteca Joan Triadú*; Vilafranca del Penedès: *Biblioteca Torras i Bages*; Vilanova i la Geltrú: *Biblioteca Joan Oliva i Milà*.

Les biblioteques de Barcelona ciutat, han estat aquestes:

Biblioteca Horta – Can Mariner; *Biblioteca La Sagrera – Marina Clotet*; *Biblioteca Vallcarca i els Penitents – M. Antonieta Cot*.

En el cas de les entrevistes fetes al territori, interessava saber si a les respectives biblioteques notaven més aflluència de persones grans o no, si eren conscients del canvi de perfil d'aquests usuaris, quins serveis oferia la biblioteca susceptibles d'interessar aquest segment d'usuaris, quins serveis feien servir, i sempre es demanava informació sobre la disponibilitat d'ajuts tècnics.

Pel que fa a les Centrals de gestió, es va entrevistar una persona responsable del Consorci de Biblioteques de Barcelona, i una persona responsable de la XBM.

La decisió de parlar amb la Gerent dels Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona no oferia dubtes, en tant que aquest Servei és el que coordina tota la XBM.

Pel que fa a BB, d'una banda es va considerar que es tractava de la xarxa urbana més gran dins la XBM, amb un cos de gestió propi, i amb moltes polítiques pròpies, tot i coordinar-se amb la XBM.

D'una altra banda, ens va semblar remarcable l'interès espontani demostrat ja el 2009, en què varen prendre la iniciativa de respondre corporativament a la pregunta enviada a totes les biblioteques de forma individual; aquest interès va trobar continuïtat en la bona predisposició per indicar-nos quines biblioteques de Barcelona podien aportar més informació sobre la seva tasca envers els usuaris grans, quan es varen fer les entrevistes a professionals de les biblioteques. Predisposició que va mantenir-se en plantejar l'entrevista personal a la Directora Tècnica de Planificació, Projectes i Avaluació, del Consorci de Biblioteques de Barcelona.

Totes les entrevistes a les professionals de la XBM varen ser obertes, amb la premissa inicial de conèixer com contemplaven les Centrals de gestió el segment de públic que anomenem gent gran.

- Persones expertes, i «gent gran»

Tal com s'ha indicat anteriorment, l'entrevista ha de permetre que l'individu entrevistat pugui expressar lliurement el seu punt de vista i les seves impressions de manera àmplia, sense cap cotilla. En gairebé totes les entrevistes d'aquest grup, el gran interès mostrat, i la predisposició a abordar el tema varen aconsellar permetre que la persona entrevistada fes la seva exposició sense interrupcions, amb intervencions mínimes, per la riquesa de les aportacions recollides.

Només s'expressava al començament els ítems que es volien tractar i, si la persona entrevistada seguia un fil on aquests ítems es contemplessin, es permetia la seva dissertació mirant d'intervenir quant menys millor.

Les entrevistes varen girar entorn d'aquests eixos: es plantejava si l'augment de població gran feia perceptible un nou perfil; la biblioteca pública és prou permeable a aquest augment demogràfic? què n'opina (serveis, instal·lacions...)?; coneixement de la Firagran; seria bo un treball multidisciplinari, per projectar conjuntament programes de difusió de la biblioteca?

Tot seguit es relacionen les disciplines que ens varen interessar, quina va ser la persona experta amb qui es va fer el contacte, i perquè.

Treball social

Ens interessava molt recollir l'opinió d'una persona experta en treball social, pel seu bon coneixement de la població, doncs aquestes professionals treballen ben bé enmig de les persones.

En no conèixer ningú adient, ens vàrem dirigir a la Unitat de Formació i Recerca, Escola de Treball Social de la UB, que ens varen facilitar la informació de contacte de la senyora Mas.

Mercè Mas i Quintana – Treballadora Social, jubilada [formalment, doncs segueix en actiu] des de novembre del 2001 – Membre, entre altres, de l'equip de redacció, coordinació i seguiment de la «Carta de drets i deures de les persones grans de Catalunya»; de la Comissió Executiva del Consell de la Gent Gran de Catalunya; del Patronat de Amics de la Gent Gran; del grup de Dones Grans del Consell Nacional de Dones de Catalunya; de la Comissió Permanent de la FATEC – Sots presidenta de Dones Mundi – Suporter d'Old Womens Network Europe (OWN'EUROPE).

Educació social

També es considerava destacable comptar amb l'aportació d'una persona experta en educació social. En aquest cas no va ser possible comptar amb algú de més edat, i es va demanar l'entrevista a algú prèviament conegut, amb un gran compromís amb la seva tasca social.

Toni Dieste Lafarga - Educador Social – Llicenciat en Psicopedagogia – Director d'activitats de lleure al Centre Educatiu Can Llupià.

Psicologia

Es volia comptar, també, amb l'expertesa en el camp de la psicologia. La senyora Comellas la coneixíem del camp de l'educació. Va assistir a una jornada temàtica sobre gent gran on també hi érem presents, i en veure la seva especialitat acadèmica, i copsar el seu compromís envers els grans, li vàrem explicar el nostre treball de recerca, i va acceptar que li féssim l'entrevista en un dia a fixar.

Maria Jesús Comellas i Carbó – Doctora en Psicologia – Professora emèrita titular d'Orientació Educativa del Departament de Pedagogia Aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Benestar Social

La primera, i única, vegada que es va fer un estudi en profunditat dels ciutadans més grans, des del govern, va ser quan es va publicar el Llibre Blanc de la Gent Gran Activa, el 2002. La senyora Simó va ser Consellera de Benestar Social entre 2003 i 2006, en el període en què es va començar a implementar algunes polítiques informades per aquell estudi.

Es buscava el punt de vista per part d'alguna persona que hagués tingut responsabilitats polítiques directes en l'àrea que afecta les persones grans, i es va considerar que l'ex Consellera de Benestar Social d'aquell moment era la persona indicada; a més, en no tenir responsabilitats de govern actuals, seria possible fer l'entrevista amb llibertat. Hi vàrem arribar mitjançant la secció d'Esquerra Republicana de Catalunya – ERC, de l'Hospitalet de Llobregat, i hi vàrem parlar personalment per demanar-li la seva col·laboració.

Anna Simó i Castelló – Filòloga – Secretària Primera del Parlament de Catalunya – Ex Consellera de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya (2003-2006).

Membres del grup objecte d'estudi: L'organització

[Volem assenyalar que un dels ponents de la jornada on vàrem coincidir amb la senyora Comellas, era el senyor Mario Cugat, anterior president de la FATEC, amb qui vàrem establir el primer contacte amb la organització; l'entrevista no es va poder fer en aquell moment, per circumstàncies sobrevingudes, primer d'una part i després de l'altra; tanmateix ho hem volgut reflectir, per la gran predisposició i l'interès mostrats.]

Ens interessava, sens dubte, parlar amb la FATEC, l'organització de gent gran més important a nivell de país, i, mitjançant correu electrònic, vàrem sol·licitar al seu president actual, senyor Carné, si ens podia atendre, tot explicant que ja havíem contactat amb l'anterior president, que es tractava d'un estudi acadèmic, i el tema de recerca.

Josep Carné i Teixidó - President de la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya (FATEC).

Membres del grup objecte d'estudi: L'individu

També volíem escoltar alguna veu fora del marc organitzatiu. Ens interessava una persona del segment de 55 a 64 anys, és a dir, a punt de jubilar-se; que fos usuària habitual de la biblioteca pública. Coneixíem la senyora Àngela Fernández, usuària impenitent de biblioteques, de qui havíem sentit més d'un cop anàlisis molt enriquidores, i li vàrem proposar l'entrevista.

Àngela Fernández i Céspedes - Doctora en Economia – Subdirectora General d'Anàlisi Econòmica de la Generalitat de Catalunya - Usuària de biblioteques.

Al capítol d'Anàlisi es valora la informació obtinguda en aquesta fase d'entrevistes, i a l'annex número 3 s'inclouen les transcripcions de les diferents converses.



3.9 Anàlisi dels llocs web de les biblioteques

It is easier for a camel to pass through the eye of a needle
than to find a library website that is usable and friendly
and provides services rather than talking about them
in weird library jargon.
K.G. Schneider

En aquest pas de la recerca, s'han visitat les webs de totes les biblioteques, i també les webs col·lectives, així com el catàleg en línia de la XBM. Totes aquestes visites, i les operacions de cerca al catàleg s'han fet al llarg del mes de febrer del 2017, a fi que la informació reflectida fos recent a l'hora de tancar aquest treball.

Al document *Disseny d'interfícies web*, editat l'any 2016 per l'Institut Obert de Catalunya – IOC,¹⁶⁶ es llegeix:

Els principis d'usabilitat i les tècniques d'anàlisi d'un lloc web, permetran fer una avaluació objectiva de la seva usabilitat.

Definirem què s'entén per usabilitat, i veurem quins mitjans tenim per valorar-la de manera objectiva.

A nivell internacional, *usability* es defineix com la facilitat per a l'ús i l'aprenentatge de productes i/o sistemes. Emmarcat dins l'entorn web, és el grau de facilitat amb què un usuari pot fer servir una interfície determinada.

La definició terminològica del concepte d'usabilitat, de manera genèrica i, en especial, de la usabilitat en entorns web, encara no s'ha inclòs al diccionari de l'Institut d'Estudis Catalans,¹⁶⁷ ni al de la Real Academia Española;¹⁶⁸ però sí que ha estat inclòs a l'Enciclopèdia Catalana,¹⁶⁹ on diu:

Qualitat d'una pàgina web o d'un programa informàtic d'ésser fàcil d'usar i de tenir en compte aspectes com ara la llegibilitat dels textos, la rapidesa de la baixada d'informació, la manejabilitat i la capacitat de satisfer les necessitats de l'usuari.

Per fer una anàlisi bàsica (és a dir no especialitzada, ja que no és l'objecte d'aquest estudi, sinó només una eina il·lustrativa d'un dels aspectes estudiats) de les interfícies web de les biblioteques, i valorar-ne la usabilitat, ens hem fixat en dues fonts que ofereixen criteris objectius, generalment acceptats:

¹⁶⁶ Garcia Rodríguez, Xavier i altres (2016). *Disseny d'interfícies web*. [Barcelona]: Institut Obert de Catalunya. Departament d'ensenyament. <http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/ICC0_DAW/DAW_ICC0_M09/web/html/> . [Consulta: 04/04/2017].

¹⁶⁷ <<http://dlc.iec.cat/>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁶⁸ <<http://dle.rae.es/?w=diccionario>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁶⁹ <<http://www.enciclopedia.cat/search/site/usabilitat>>. [Consulta: 04/04/2017].

1. el document *Disseny d'interfícies web*, de l'IOC, citat més amunt, i
2. els *Paràmetres i indicadors de qualitat per a l'avaluació de recursos digitals*, proposats per Codina (2000),¹⁷⁰ usats en l'estudi del 2009, i d'aplicació força generalitzada per part dels experts.

Tot seguit exposem els criteris de totes dues fonts, en què ens hem recolzat per estudiar els entorns web de les biblioteques de la província de Barcelona, que tanmateix no és un examen exhaustiu, tal com hem assenyalat, sinó només orientatiu, pel que fa als aspectes més destacables, o més sensibles de cara a l'usuari gran, que és el què ens interessa en aquest estudi.

Després exposarem els resultats de la nostra observació, raonadament basats en els criteris exposats, però no ho farem mitjançant una relació directa, «punt per punt», dels aspectes exposats amb l'element d'anàlisi aplicat, doncs ja hem assenyalat que l'objectiu principal d'aquest estudi és conèixer l'estat de l'oferta de serveis de la biblioteca pública per a la gent gran, i l'anàlisi de les webs només és un element –tot i que important– del conjunt.

1. *Disseny d'interfícies web, IOC.*

[3 Accessibilitat i usabilitat web >>> Usabilitat web>>>]

Objectius de la web i tipus d'usuaris: aspectes clau en el disseny web:

Disseny web amigable

Tots els elements que s'incorporen al disseny d'una pàgina web poden posar tanques als usuaris, que no els facilitaran l'accés a la informació i que faran que la pàgina web no sigui visitada [...] amb la freqüència que seria desitjable.

És bàsic conèixer què passa pel cervell d'un usuari quan accedeix a una web i quina reacció d'acceptació o rebuig li provoca.

Alguns aspectes o característiques d'un lloc web que cal identificar i tenir en compte són els continguts web, el disseny de la interfície, la navegació i la interactivitat.

Continguts web

Han de ser clars, directes, senzills i apropiats per a la tipologia d'usuaris i per a l'objectiu que s'hagi marcat.

Els continguts no tan sols són el text amb les diferents informacions o explicacions, també cal considerar com a continguts les imatges que s'utilitzaran o les animacions i els sons.

Alguns condicionants són la utilització de tipografies, mides de lletra, figures, imatges o animacions que no siguin adients per a la tipologia d'usuaris als quals van destinats.

Disseny de la interfície web

Serà important que es tingui en compte l'aspecte de la pàgina principal de la web, ja que serà la primera imatge que l'usuari visualitzarà i és el primer pas per captar la seva atenció.

¹⁷⁰ Codina (2000). Op. cit. La traducció és nostra.

Així, a partir d'aquí, les decisions de disseny no han d'establir limitacions als usuaris per accedir als continguts. Un exemple és assegurar l'accés a la pàgina inicial de manera directa i senzilla des de qualsevol pàgina del lloc web, facilitant així la navegació, així com també garantir que totes les pàgines del lloc tinguin un disseny coherent i semblant entre si.

Navegació web

És un element molt important a l'hora de dissenyar un lloc web. La navegació és la interacció més bàsica entre l'usuari i el web, i correspon a accions tan senzilles com la selecció dels enllaços que portin d'una pàgina a altra del lloc web.

Aquesta navegació ha de ser intuïtiva, transparent i consistent, i tota pàgina web haurà de mostrar un menú fàcilment accessible i visible que permeti moure's per totes les pàgines que formin part de la web.

Perfil d'usuaris d'una pàgina web

L'usuari que accedeix a un determinat lloc web és el principal actor a tenir en compte en moltes de les decisions que s'hauran de prendre en la creació de les pàgines; per això, s'ha de fer un estudi acurat de quin serà el rang dels perfils dels usuaris finals, tant els usuaris objectius (per als quals està pensada i destinada la web) com altres possibles usuaris que hi accedeixin.

2. Paràmetres suggerits per Codina (2000)

Paràmetre 2. Valor intrínsec i volum de la informació

Indicador número 2: Conté aquesta pàgina web o aquest recurs un volum considerable o suficient d'informació en relació al tema o especialitat del recurs?

[La quantitat, exhaustivitat o volum d'informació també és important, i no solament la qualitat.]

Paràmetre 3. Accés a la informació: Navegació i Recuperació

Indicador número 1: És possible recórrer la estructura de la web sense sensació de pèrdua, o bé és fàcil tornar a un lloc concret vist prèviament? [...Qualsevol web ben dissenyada, o com a mínim qualsevol web dissenyada amb propòsits informatius, ha de tenir una estructura ben definida. Hauria de ser fàcil inferir aquesta estructura i, en conseqüència, navegar-hi].

Indicador número 2: Proporciona orientacions de context que responguin a preguntes de l'estil 'on soc?' i del tipus 'un cop vist això, on puc anar ara?'

Indicador número 5: Disposa d'alguna secció que proporcioni un sumari general de la web (mapa de navegació) a la vista del qual l'usuari pugui adoptar les seves decisions de navegació, tot considerant alhora, és a dir, tot tenint a la vista alhora, totes les alternatives principals?

[Un mapa de navegació (en argot Internet) o sumari general (en argot documental) ... sempre compleix la mateixa funció: permetre la primera presa de decisions de l'usuari del recurs digital. Amb aquesta fi, ha de presentar a la vista totes les opcions importants; tot el contingut de la

web, encara que sigui per abstracció, ha de ser present al sumari. Perquè el sumari sigui útil, no pot contenir un número arbitrari d'elements. En general, quants més elements de navegació i, per tant, quantes més opcions de navegació conté un sumari, menor es la seva utilitat.]

Indicador número 8: Cal fer diversos clics a la barra vertical de desplaçament de la finestra del navegador —*scroll*— per a poder veure la totalitat del sumari global, és a dir, per tenir una part de les opcions a la vista?

[Les opcions que, per ser vistes, requereixin dos o més clics, es perdran o passaran desapercebudes per a la immensa majoria dels internautes. La propietat de que un sumari no necessiti *scroll* per ser vist totalment, l'anomenem «parsimònia». Així, podem dir que el sumari general ideal ha de basar-se en la següent senzilla fórmula: *jerarquització + abstracció + parsimònia*]¹⁷¹

Paràmetre 4. Ergonomia: Comoditat i facilitat d'utilització

L'ergonomia d'un artefacte, cosa o màquina és la seva capacitat per adaptar-se als usuaris (i no al revés). Es diu que una cosa és ergonòmica quan fer-la servir és fàcil i agradable. Una web és ergonòmica quan la seva lectura, visualització, etc., no cansa, sinó que resulta agradable.

Indicador número 2: La tipografia emprada (tipus de lletra, mida) per als textos, és adequada per una bona llegibilitat?

Indicador número 5: És, en general, una pàgina que es pugui llegir o visualitzar de manera agradable?

Paràmetre 5. Lluminositat: presència i qualitat d'enllaços externs

La lluminositat d'un web es refereix al número d'enllaços que conté cap a altres seus web. La raó per afegir enllaços a webs externs és doble: d'una banda, es una manera forma fàcil d'afegir utilitat a un recurs digital; però, d'una altra, també és una forma indirecta de fer més popular un recurs.

Indicador número 1: Donada la característica del recurs, hauria de contenir enllaços a altres webs? En aquest cas, en té?

3.9.1 Navegació per la web de la XBM

Si el 2009, tot i ser complicat, es podia anar a una petita plana web dirigida a la gent gran –per bé que sota el concepte «Serveis socials», i només per recomanar algunes url–, ara no hi ha res, cap opció, que dirigeixi a aquests usuaris cap a un racó de la web on puguin trobar informacions de la biblioteca pensades per als seus interessos. El canal de Facebook no es diferencia en aquest sentit. Però ens centrarem sobretot en la web.

¹⁷¹ A la pàgina 105 es reproduïxen les captures de pantalla necessàries per encabir tot el sumari de la web de la XBM.

Com deia Karen Schneider¹⁷², «Your website is your ambassador to tomorrow's taxpayers. They will meet the website long before they see your building, your physical resources, or your people».

La web de la XBM presenta diversos problemes de disseny, que no fan gens amigable la navegació. Un no sap com trobar-hi les coses; cal que algú ho expliqui, o passar moltes estones fins conèixer-ne les interioritats. Detallarem alguns aspectes:

- No hi ha unitat de criteri: de vegades s'obre una pestanya nova, i altres no.
- Un problema de disseny bàsic. La url no segueix un criteri lògic, i canvia de «/cat» a «/es» en canviar de pàgina dins una mateixa sessió, sense que l'usuari hagi canviat la seva preferència. Això comporta que, en avançar en la navegació, els continguts canviïn d'idioma. No és una qüestió de rebutjar un idioma o un altre, sinó de garantir que la tria feta per l'usuari es mantingui durant tota la navegació. Posem només un parell d'exemples, però assenyalen que succeeix amb moltes de les opcions:

Opcions T'ho portem, i Entrevistes virtuals a autors

La tria idiomàtica no es manté durant la navegació, i no es pot tornar enrere a recuperar l'idioma de la tria inicial, perquè la informació s'obre en una altra pestanya: no permet retrocedir; i si es tria l'opció 'Biblioteca virtual' al menú «Estàs en», obviament la navegació continua en el nou idioma. Si es vol tornar a 'Biblioteca virtual' en l'idioma triat, cal anar a la pestanya anterior.

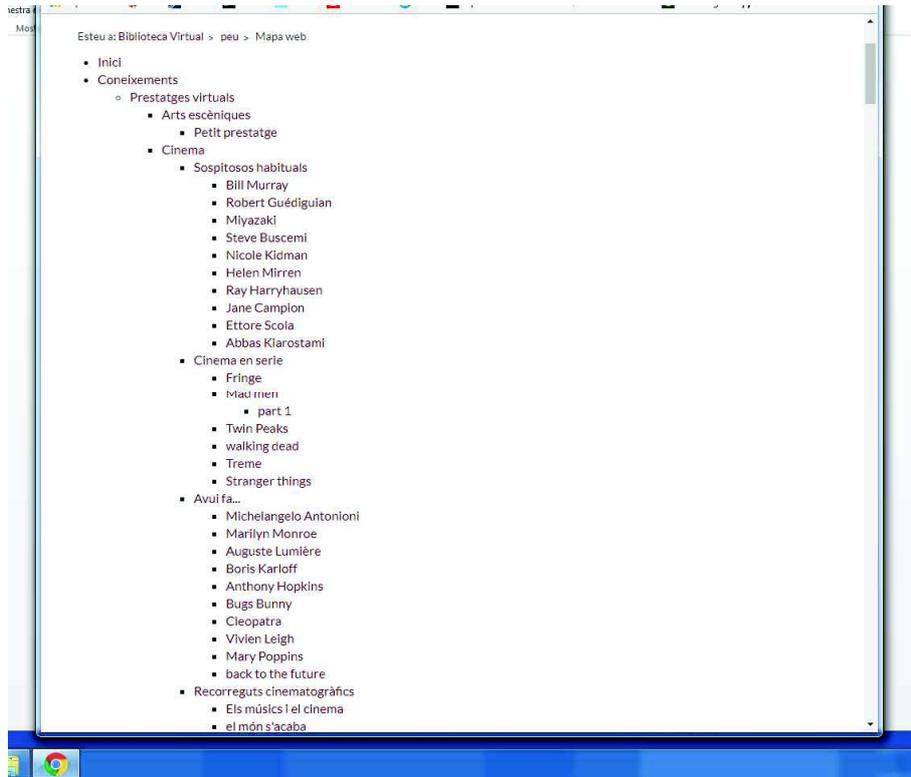
Opció De l'hort a la biblioteca

No s'obre una nova pestanya. L'idioma del contingut és el triat inicialment, però les diferents opcions de navegació que s'ofereixen a partir d'aquí, no ho són. Cal retrocedir, o continuar amb l'idioma canviat. També es pot anar canviant l'opció a cada pas...

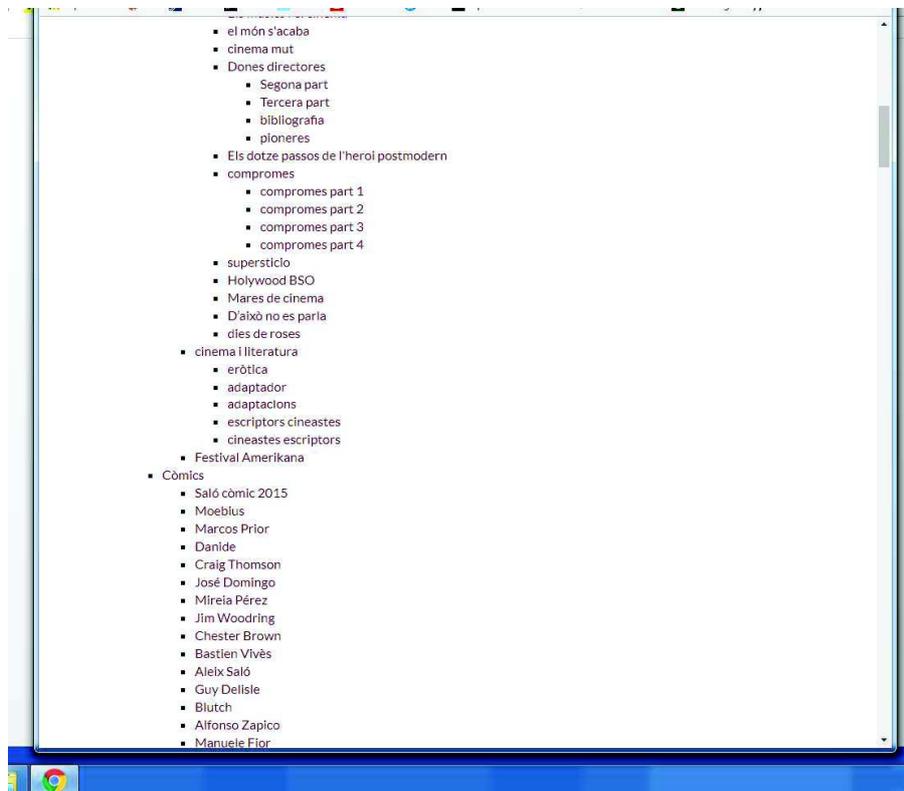
- No s'explica què són els *prestatges virtuals*. Recomanacions? I aleshores, quina diferència hi ha amb l'opció que s'anomena precisament així, «recomanacions»? O són una mena de calaix de sastrte dins el tema a què es dedica cada prestatge?
- Pel que fa al sumari, que figura com a *mapa web*, i amagat al final de la interfície, tot seguit reproduïm les captures de pantalla que han estat necessàries per tal de veure'n tot el contingut. Hem hagut de fer uns quants clics a l'*scroll*. De fet, gairebé totes les interfícies del lloc web exigeixen un ús potser massa exagerat d'aquesta eina, començant per la pàgina d'inici.

¹⁷² Op. cit. a l'inici del capítol.

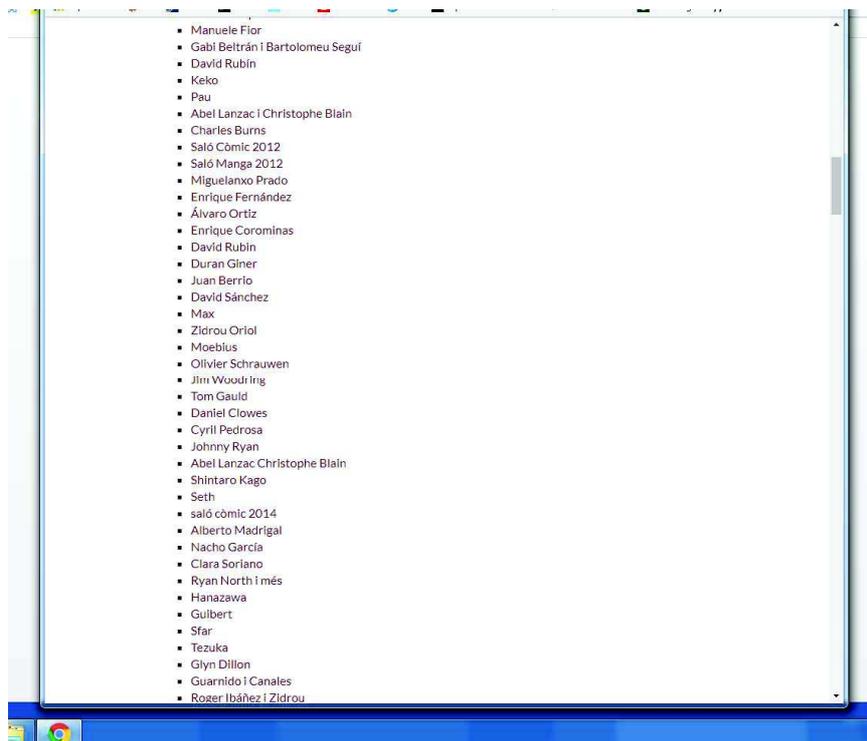
Captures de pantalla necessàries per encabir el sumari de la web *Biblioteca virtual*, de la XBM:



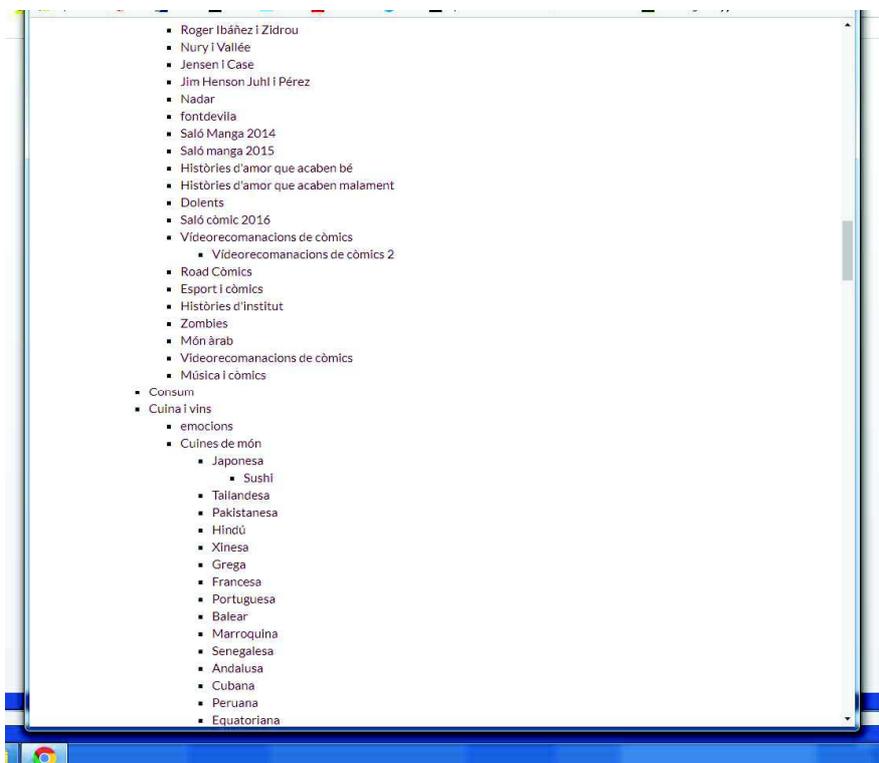
Mapa web XBM. Captura pantalla 1



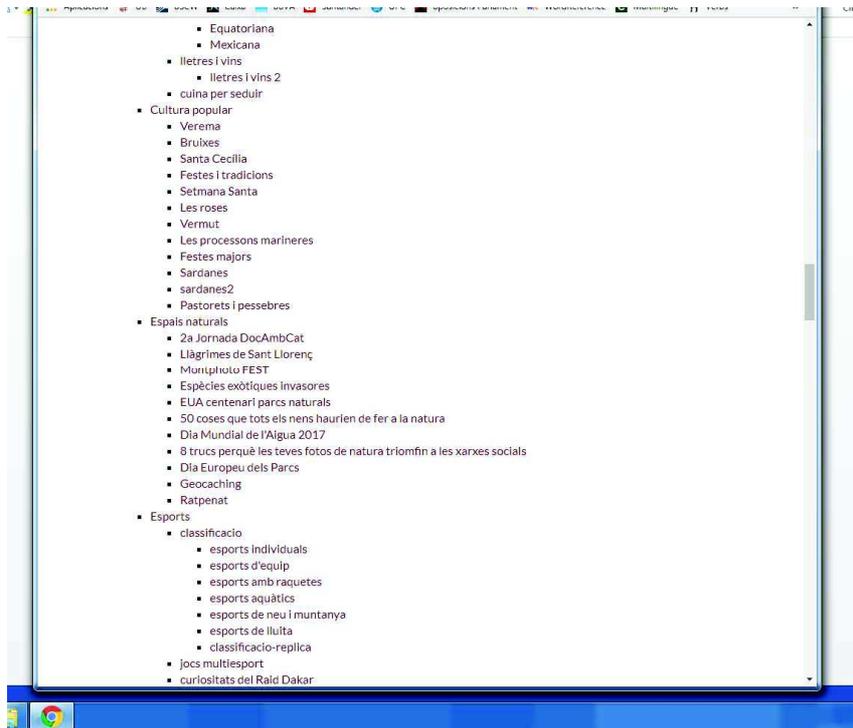
Mapa web XBM. Captura pantalla 2



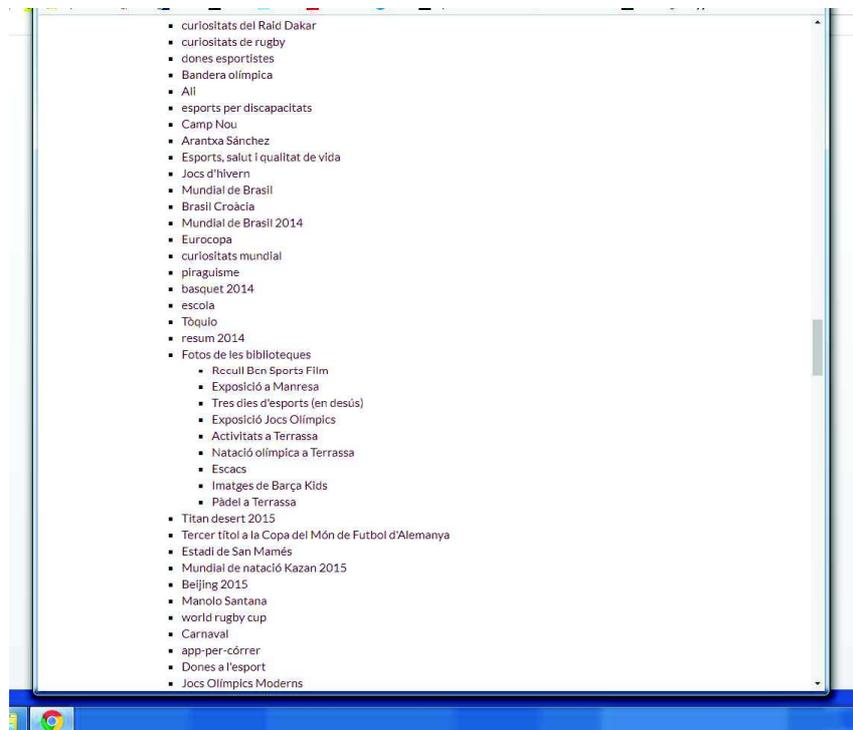
Mapa web XBM. Captura pantalla 3



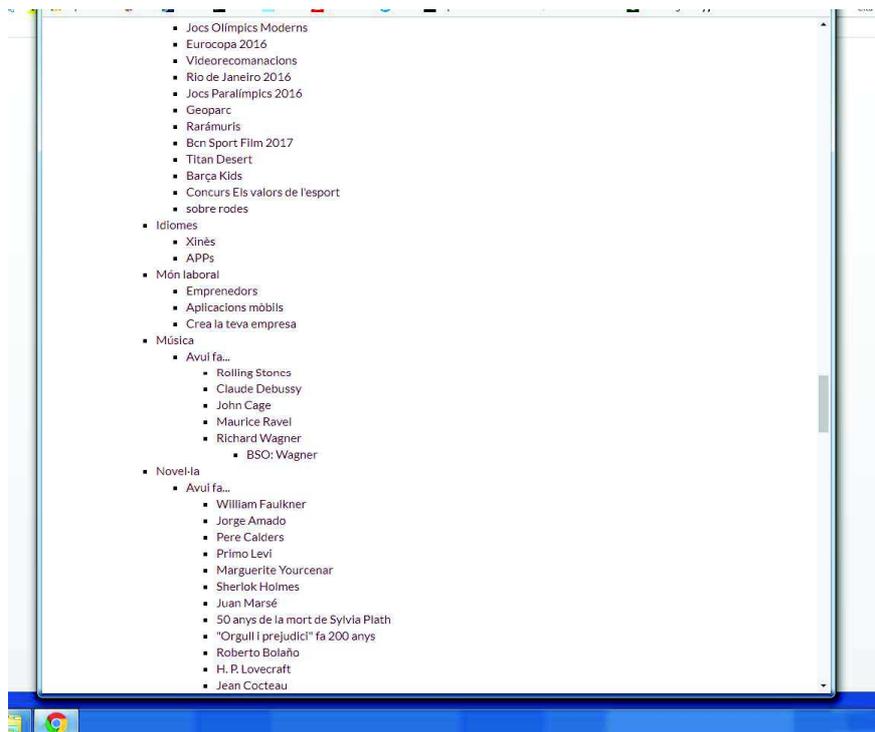
Mapa web XBM. Captura pantalla 4



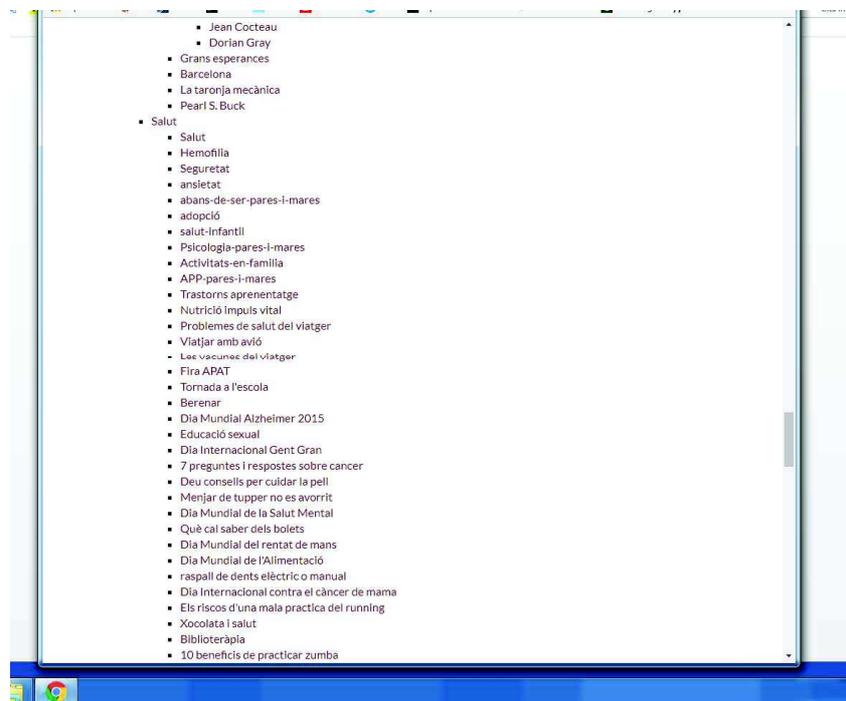
Mapa web XBM. Captura pantalla 5



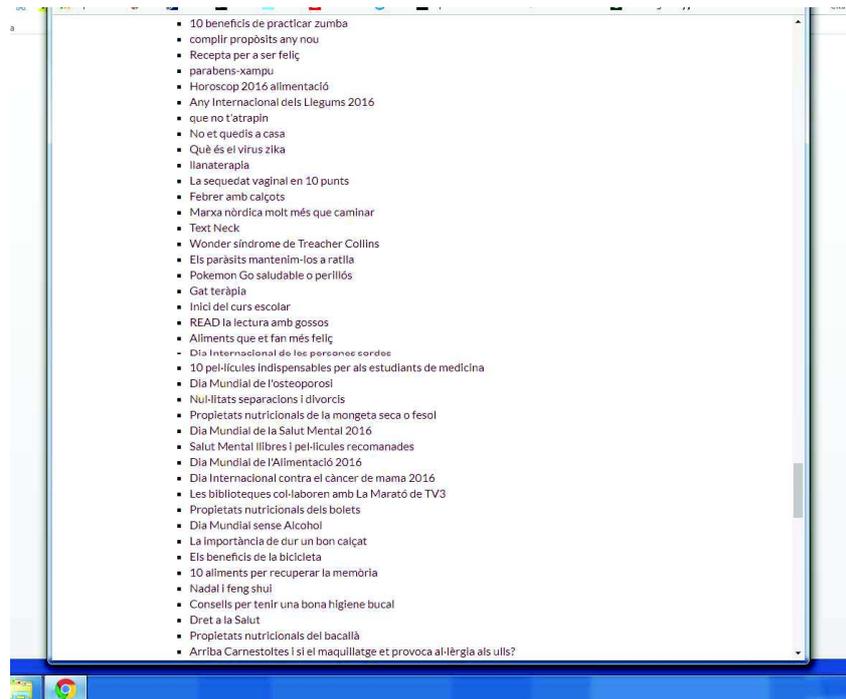
Mapa web XBM. Captura pantalla 6



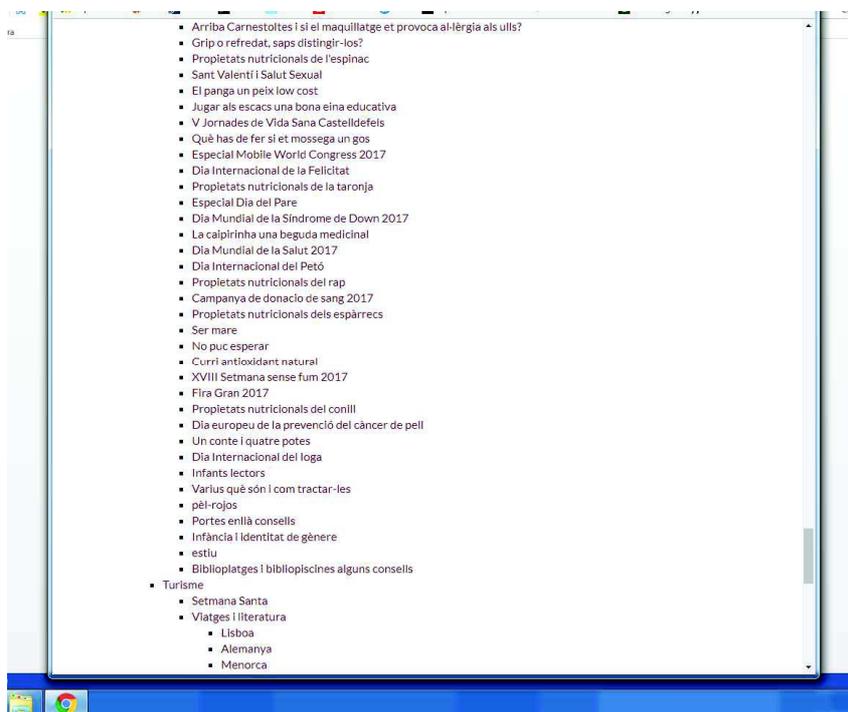
Mapa web XBM. Captura pantalla 7



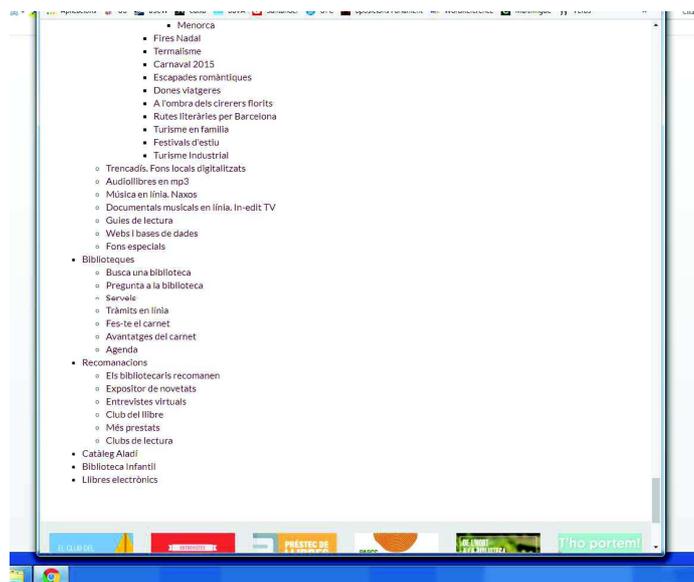
Mapa web XBM. Captura pantalla 8



Mapa web XBM. Captura pantalla 9



Mapa web XBM. Captura pantalla 10



Mapa web XBM. Captura pantalla 11

En total, calen 11 pantalles –i molt ús de l'*scroll*– per poder veure tot el sumari de la web *Biblioteca virtual* de la XBM.

- No hi ha cap espai dirigit específicament als adults més grans, on s'informi de l'oferta global de la biblioteca que els pugui interessar, des de fons documental fins a activitats i qualsevol altre servei.

- Tal com es deia en començar aquest epígraf, s'ha retrocedit en relació a l'any 2009, moment en què com a mínim es recomanaven algunes webs d'utilitat. No hi ha enlloc on aquest públic pugui trobar, entre altres, els següents enllaços que posem com a exemple:

- FATEC – Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya,
- revista *Tardor*,
- gentgran.org,
- IMSERSO (des d'on es pot accedir a la revista *60 y más*),
- MundoMayor.com
- BCN amigable amb les persones grans
- Fundació salut i envelliment UAB

- No es manté la llegibilitat en tots els apartats de la web, especialment per la mida de la lletra, però també perquè convindria que fos una mica més gruixuda. No ens referim a negreta. Senzillament 'una mica més gruixuda'. Actualment hi ha una gran oferta en tipografia.

Com hem dit en començar, aquesta petita anàlisi s'ha fet des del punt de vista de la utilitat per als usuaris grans. Només s'assenyalen alguns aspectes generals, que caldria completar amb una anàlisi més detallada,

que apliqui tots i cada un dels aspectes i dels paràmetres que desenvolupen els dos documents proposats.

3.9.2 Catàleg en línia – Aladí

Tal com hem indicat, el mes de febrer del 2017 s'han fet sis cerques bàsiques, amb diferents combinacions de paraules de cerca. Tret de la primera, per a les cerques dos a sis s'ha pres a tall d'exemple una de les idees més clàssiques, que és la relacionada amb la cura de l'individu (salut, nutrició, exercici). Tot seguit es relacionen les cerques i els resultats obtinguts:

Primer criteri de cerca: «gent gran»

Resultat: 221 documents – Informes institucionals; guies de residències per a gent gran; publicacions d'associacions; reculls de receptes o contes, editats per ajuntaments.

Excepcions (6):

- 1- *Contes petits per a gent gran* – Tema: Adulteri en la literatura.
- 2- *La Memòria i el seu entrenament en la gent gran* – Tema: Trastorns de la memòria; Estudi de casos.
- 3- *[Aliments saludables de moda per la gent gran]* – Tema: Persones grans – Nutrició. En xinès.
- 4- *Si entrenem, recordem : tallers de memòria per a gent gran : una guia per a educadors* – Tema: Persones grans; Serveis socials; Mnemotècnia; Trastorns de la memòria.
- 5- *Una Vegada era jo : memòries de nen per a gent gran* – Tema: Autobiografia de l'autor.
- 6- *Exercicis per millorar la memòria* – Tema: Mnemotècnia.

Segon criteri de cerca: «nutrició» + «envelliment» o «gent gran» / «persones grans»

1.415 resultats en tots dos casos (fórmula amb «gent gran» i fórmula amb «persones grans»), on s'inclouen llibres genèrics de nutrició, dietes d'aprimament, nutrició infantil, nutrició per a l'embaràs, nutrició per a nadons, alimentació per a prevenir i curar, dietes per estar en forma...

Tercer criteri de cerca: «salut» + «envelliment» o «gent gran» / «persones grans»

1.771 resultats en tots dos casos, on s'inclouen llibres genèrics de salut, salut de les dones, mites erronis de la salut, salut infantil, salut laboral, salut mental...

Quart criteri de cerca: «educació física» + «envelliment» o «gent gran» / «persones grans»

520 resultats en tots dos casos, on s'inclouen llibres genèrics d'educació física, exercicis per a nens, abdominals...

Cinquè criteri de cerca: «caminar» [o «caminades»]

115 resultats on el títol inclou el concepte. No tots els llibres sobre 'caminar' es contemplen com a «exercici». La paraula clau és «caminades», mai «caminar» (Ex.: *Andar para estar en forma*), i corregim la cerca. Però el criteri no és uniforme: les 'caminades de diumenge al matí' o les 'caminades per Barcelona' (per exemple) es descriuen només com a «excursionisme» o com «Barcelona – Descripció», sense oferir la descripció d' 'exercici' o 'caminades' que aquestes caminades també representen.

Exemples:

- 1- *Caminar para mantenerse en forma : el entrenamiento de bajo impacto que tonifica y moldea su cuerpo.*
- 2- *Caminar para la salud : la guía completa paso a paso para ponerse en forma y sentirse bien.*
- 3- *El Caminar CHI : los cinco pasos decisivos para una salud duradera y llena de energía.*
- 4- *Caminar para estar en forma.*
- 5- *Caminar/walking.*
- 6- *Caminar y carrera suave [entrenamiento agradable de la resistencia sin estrés...].*
- 7- *Guía completa del caminar.*
- 8- *Se hace salud al andar.*

Només figura la clau «caminades» si el títol expressa el concepte 'caminar', i no en tots els casos.

Dos excepcions on, tot i el títol, només es descriuen amb «exercici»:

- *Ponerse en forma caminando : caminar para todos, los niveles, las velocidades, las distancias; i*
- *Ponte en forma caminando : una guía para llegar muy lejos paso a paso,*

I aquests altres tres, amb criteris diferents en cada cas:

- *Caminar per ser feliç : el mestre de les xiruques* (descriu només amb el nom de l'autor),
- *Caminar por la montaña* (descriu amb «excursionisme»),
- *Caminar y adelgazar [...]* (descriu amb «fisiologia de l'exercici», però no simplement amb «exercici»).

Sisè criteri de cerca: «exercici» + «envelliment» o «gent gran» / «persones grans»

Zero resultats en el primer cas («exercici» + «envelliment» o «gent gran»)

347 resultats en el segon cas («exercici» + «envelliment» o «persones grans»), on s'inclouen llibres genèrics d'anatomia, de flexions, gimnàstica correctiva, exercicis a l'oficina, per després de l'embaràs, per a l'esquena, etc.

Destaquem quatre exemplars, on el títol és molt explícit per identificar el públic a qui van dirigits (fins i tot n'hi ha un que introdueix el concepte «50+»), però no s'ha tingut en compte aquest fet a l'hora de fer-ne la descripció:

1- *Cómo llegar a la edad adulta sano y saludable : la tercera juventud*

Descriptors: Medicina preventiva; Nutrició; Relaxació; Exercici.

2- *Vida en plena forma : un programa completo de ejercicios para personas de edad madura*

Descriptors: Exercici.

3- *La Salud no tiene edad : fortalecimiento muscular para una vida sana*

Descriptors: Fisiologia de l'exercici.

4- *Yoga para los jóvenes de espíritu [enregistrament vídeo]. Más de 50 años. Yoga y artritis*

Descriptors: Ioga; Artritis; Exercici terapèutic.

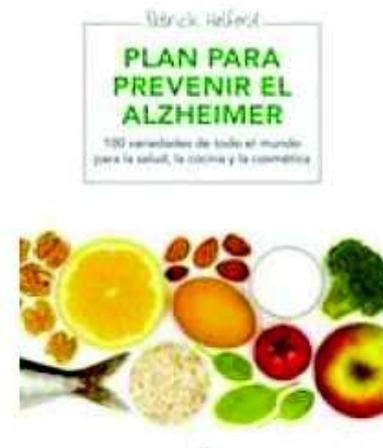
Com a primera conclusió, podem constatar l'absència d'un criteri unitari, o d'una línia prèviament establerta, a l'hora d'aplicar els descriptors, cosa que no facilita gens la cerca, especialment si es tracta d'usuaris no experts, o desconexedors del llenguatge aplicat per descriure els materials disponibles, que de vegades s'allunya massa de l'idioma real («[...] The OPAC is at best a distant planet, every year moving farther from the orbit of its solar system»). Cal fer servir l'idioma de l'usuari per oferir-li els serveis, en comptes de «[...] talking about them in weird library jargon.»¹⁷³

Si ho hem d'analitzar segons les referències que hem adoptat per a les webs, i que hem exposat a la pàgina 101 i següents, podem dir que el catàleg en línia de la XBM no és amigable, perquè els continguts no són clars; l'abundància de resultats no pertinents allunya l'usuari i el desanima de tornar a fer noves cerques. Un dels motius és, precisament, que no es té en compte els usuaris que ens interessin, perquè no se'n coneix el perfil.

¹⁷³ Schneider, K.G. (2006) Op. cit.

Un darrer exemple. Seguim una recomanació de les que ofereix la web, i trobem aquesta fitxa:

 Enllaç permanent a aquest registre		 COMPARTIR
Títol	Plan de prevención del alzhéimer : diez formas de frenar la pérdida de memoria / Patrick Holford con Shane Heaton y Deborah Colson; traducción de Glòria Bohigas	
Autor/Artista	Holford, Patrick	
Publicació	Barcelona : RBA, 2013	
Descripció	319 p. : il. ; 20 cm	
Col·lecció	RBA Integral	
Tema	Alzheimer, Malaltia d' Nutrició Memòria	
ISBN	9788415541271	



Imatge 4 – Captura de pantalla del catàleg en línia de la XBM

Sembla que el títol convidaria a posar un descriptor del tipus 'envelliment', o un altre de semblant que es trobi més convenient [caldría arribar a una convenció en aquest sentit], a més dels que ja hi ha.

3.9.3 Webs de biblioteques (excepte Barcelona ciutat)

Tot i comptar amb un espai dins la web de la XMB, algunes biblioteques disposen de pàgina web pròpia, no totes. Altres han trobat solució en el Facebook, blocs, o alguna de les altres xarxes socials més populars.

S'ha fixat l'atenció en:

- a) si la informació només és general,
- b) si s'hi ofereix informació dirigida als usuaris que aquí ens interessin,
- c) si hi ha informació dirigida específicament a algun altre grup.

Es destaquen en ordre alfabètic les biblioteques on s'ha detectat algun dels aspectes **b)** o **c)**.

Abreva:

Té una secció específica per a «Àrea Infantil», i una altra per a «Joves».

Badalona – xarxa de biblioteques:

«El bloc infantil»; «Club secret de lectura» (Adreçat a nenes i nens que vulguin passar una bona estona i que tinguin edats entre 10 i 14 anys, que els agradi llegir i resoldre enigmes i misteris).

Castelldefels:

1- Pàgina «Serveis»: 40% dirigit a escoles: columna lateral que ocupa 1/3 de l'interfície; a l'epígraf de cursos i tallers hi ha una foto de l'hora del conte.

Fa la sensació que les activitats només es refereixen a infantil.

2- Pàgina «Fons»: Informació detallada del racó de pares, que a més compta amb grups temàtics.

3- Dins el grup especial «Cuina» se n'ha creat un de «Cuina infantil».

4- Dins el grup especial «Vida sana». Si ens fixem en la línia d'actuació dels punts 2 (grups temàtics), i 3 (subgrup infantil, dins «Cuina»), diríem que aquest grup especial és molt adient per fer una subdivisió de títols interessants per a un envelliment saludable, persones grans, gent gran..., però no es contempla la necessitat. En el cas infantil, no ha semblat un problema poder fer-ne la selecció.

Centelles:

«Recomanacions de lectura» és general aparantment, però només hi ha recomanacions d' infantil i juvenil (s'ha retrocedit fins a abril 2016)

Igualada:

«Àrea infantil»

Olesa de Montserrat:

Pla d'acció on es reflecteix un gran esforç i interès cap a infants, escoles i joves.

El Prat de Llobregat:

– Web molt clara, bona usabilitat.

– La biblioteca ofereix un conjunt d'activitats que faciliten la integració de diferents tipus de públic («Gira el Món» és una activitat oberta a tothom, amb independència de si s'ha llegit o no el llibre).

– Les opcions de l'agenda són molt fàcils de consultar: «Lectura», «Conferència-Xerrada», «Proposta».

– D'altra banda, l'agenda també permet consultar d'una manera molt fàcil i directa quina oferta hi ha disponible en una data concreta: «Demà», «Cap de setmana», «Calendari».

– Opció «Activitats per a adults»: Tota la informació és molt clara, amb una explicació breu de cada activitat. Destaquem «Visites guiades a la Biblioteca», dins aquesta opció; és a dir, figura com a oferta específica per a adults, no de manera generalista i amagat en un racó, com a moltes altres webs.

(veure captura de pantalla a pàgina següent).

Activitats per a adults

TAGS: ADULT, CULTURA, FOMENT DE LA LECTURA



L'oferta d'activitats relacionades amb la lectura, l'escriptura i les llengües que la Biblioteca organitza per a adults és molt variada i activa.

Clubs de lectura

La Biblioteca Antonio Martín ofereix més de vint clubs de lectura de tots els gèneres literaris. Alguns es reuneixen a la mateixa Biblioteca, i d'altres, en espais de fora. Descobriu quin és el que millor s'adapta als vostres gustos i horaris.

Converses en anglès

Al llarg d'una hora i mitja es mantenen converses sobre temes quotidians en un grup de màxim 15 persones. Es recomana tenir un nivell mitjà-avançat d'anglès.

Quinzenalment, els dijous, a les 18.30 h.

Presentacions literàries i xerrades

L'agenda cultural ofereix freqüentment activitats relacionades amb la lectura, com les presentacions de llibres.

Mensualment; consulteu la programació d'agenda cultural.

Taller d'escriptura Cre-Acció

Taller obert d'escriptura per compartir en grup les creacions pròpies.

Quinzenalment, els dijous, a les 18 h.

Visites guiades a la Biblioteca

S'ofereixen visites guiades per a grups amb el propòsit d'informar àmpliament de tots els serveis i espais de què disposa la Biblioteca.

Cal concertar la visita prèviament, contactant amb el personal de la Biblioteca o bé enviant un correu a b.prat.am@diba.cat.

Imatge 5 – Captura de pantalla de la pàgina web de la Biblioteca *Antonio Martín* del Prat de Llobregat

3.9.4 Webs de biblioteques a Barcelona ciutat

Les integrades al Consorci de Biblioteques de Barcelona, disposen d'una **plataforma web conjunta**, allotjada a la web de l'Ajuntament de Barcelona, amb espai perquè cada biblioteca, si vol, hi posi les informacions pròpies.

Es fan algunes observacions relatives a la part conjunta:

- Les «Activitats per a adults» es detallen en un fullet penjat a l'aplicació ISUU. El fullet es pot llegir en pantalla, però si es vol descarregar per tenir-ne una còpia a mà al propi ordinador sense haver-se de connectar, l'usuari ha d'obrir un compte a ISUU per força i, en conseqüència, suportar un allau de comunicacions al seu correu electrònic, no demanades ni desitjades.
- Voluntaris: s'ofereix el servei a domicili mitjançant voluntariat, però la imatge que ho il·lustra és la que figura aquí a sota, que cau en l'estereotip de «servei a domicili – vells». Una persona interessada en aquest servei, només veient la imatge, ja no llegirà la informació, perquè potser pensarà que no té les condicions per beneficiar-se'n.



Imatge 6. Com es publicita el servei de voluntariat de les biblioteques de Barcelona.

- Dins l'Aula Digital s'ha dissenyat un paquet de programes per a més grans de 55 anys. Es reproduïx el fullet en Annex número 5.



Imatge 7. Oferta per a més grans de 55 anys dins l'Aula Digital de les biblioteques de Barcelona.

D'altra banda, l'opció *Gent Gran* que hi havia el 2009 ha desaparegut.

Pel que fa a les **propostes individuals**, es destaca una biblioteca:

Biblioteca d'Horta-Can Mariner. Ha format un Centre d'interès «Gent gran», de temàtica d'interès per a aquests usuaris, que anuncia a la pàgina web pròpia, i en el mateix apartat s'inclouen alguns enllaços interessants.

The screenshot shows the website for Biblioteca Horta - Can Mariner. The header includes navigation menus: 'QUI SOM', 'SERVEIS', 'COL·LECCIONS' (highlighted in blue), 'ÀREA INFANTIL', and 'CLUBS DE LECTURA'. Below the header, the breadcrumb trail reads 'Inici / Col·leccions / Gent gran'. The main heading is 'Gent gran'. The text describes the 'Centre d'interès (CI) sobre gent gran' located on the second floor of the library, aimed at providing support for aging and promoting social participation. A list of topics in the collection includes: Aspectes socials, Cura de la gent gran, Envel·liment, Estar en forma, Exercitar la memòria, Formació, Jubilació, Nutrició, Sexualitat, and other topics of interest for the elderly. On the right, there are two images of bookshelves and a section titled 'Enllaços relacionats:' with links to 'Gent Gran (Ajuntament de Barcelona)', 'Gent Gran a Biblioteques de Barcelona', and 'Casal de Gent Gran d'Horta'.

Imatge 8. Captura de pantalla de la web de la Biblioteca d'Horta-Can Mariner, on s'anuncia l'existència d'una col·lecció amb temàtica d'interès per a la gent gran.

