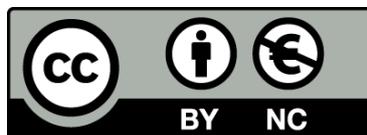




UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**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

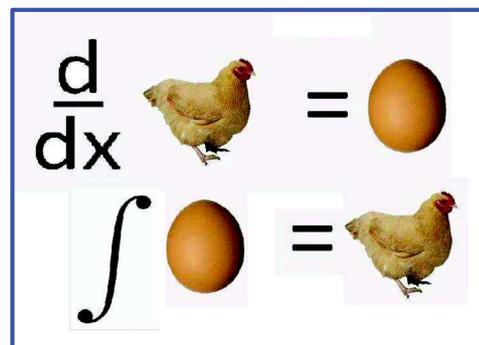


**PART III:  
ANÀLISI  
CONCLUSIONS**

## Sumari

Capítol 4 – Anàlisi de resultats .....	121
4.1 L'aportació internacional, en grups temàtics .....	125
4.1.1 Aportacions per definir el perfil; estudis d'usuaris .....	125
4.1.2 Instruccions, guies, manuals, directrius, recomanacions .....	126
4.2 Serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM .....	129
4.2.1 Serveis per a gent gran, informats per les biblioteques ....	130
4.2.2 Percepció de les/dels bibliotecàries/bibliotecaris .....	132
4.3 Atenció a les persones grans als entorns virtuals de la biblioteca pública, dins l'àrea d'influència de la XBM .....	138
4.4 Anàlisi de les entrevistes .....	139
4.4.1 Entrevistes a professionals de la biblioteca .....	139
4.4.2 Entrevistes a responsables de gestió .....	141
4.4.3 Entrevistes a persones expertes .....	145
Postil·la .....	150
Capítol 5 – Conclusions: Una nova percepció .....	153
5.1 Conclusions en funció dels objectius .....	154
5.1.1 Objectiu 1: Identificar, recollir, documentar i sistematitzar els serveis bibliotecaris per a gent gran en d'altres països .....	154
5.1.2 Objectiu 2: Identificar, recollir, documentar i sistematitzar els serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM .....	155
5.1.3 Objectiu 3: Identificar els continguts que les diferents webs ofereixen a les persones grans .....	160
5.2 Conclusions en funció de l'objectiu principal .....	161
5.2.1 Comparació amb la situació del 2009 .....	162
5.3 Línies de treball futures .....	164
5.4 Proposta inicial per a un futur cos de recomanacions .....	170
5.4.1 Apunts per a unes recomanacions de serveis per a persones grans a la biblioteca pública .....	172
No ho volem al tinter .....	176

## Capítol 4: Anàlisi de resultats



Fins i tot les persones que ja hem entrat a l'etapa de l'envelliment som uns *nous vells*, perquè tenim unes altres oportunitats i un altre nivell de formació.

En general, avui dia, es raríssim trobar una persona gran que sigui analfabeta. A més, tenim més salut perquè ens cuidem més, som més conscients que tenim drets i també que ens queden molts anys de vida per davant.

Quan la gent es jubila, s'obre un gran ventall d'alternatives per veure què volen fer amb la seva vida, i estan sorgint a tot el món iniciatives de diferents maneres de viure. [...]. És evident que les persones són diferents i, per tant,

les seves necessitats també ho són,

i això propiciarà que sorgeixin nous equipaments i recursos.

Tenim tendència a pensar que la vida continua igual, i la vida canvia per a tothom, inclosa la gent gran.

*Mercè Mas. Entrevista al web de FiraGran 2017.*

Dèiem en començar que l'objectiu principal d'aquest treball era comprovar si les biblioteques públiques de la XBM tenen una oferta de serveis prou àmplia, dissenyada per al segment d'usuaris de 55 anys i més, en igualtat de condicions que l'oferta existent per a altres segments.

També ens interessava establir si es pren en consideració que l'envelliment demogràfic fa que aquest segment representi un col·lectiu força nombrós, i amb previsions d'augmentar a mitjà termini; si s'han fet estudis de l'impacte d'aquest envelliment a la biblioteca, i si en la planificació de serveis es preveu que les necessitats d'aquests usuaris poden ser diferents; és a dir, si es coneixen aquests usuaris. Dit d'una altra manera, interessava apreciar si hi ha evolució de la biblioteca pública en referència a l'estereotip associat a l'edat.

Hem vist que els especialistes fan una definició molt concreta d'aquesta generació de grans: generalment, arriben a la jubilació amb molt bona salut; tenen millor formació que les generacions que els han precedit; són més exigents i no es conformaran si els volen apartar de la societat, com s'ha fet tradicionalment: han fet massa revolucions de tota mena per tornar-se mesells precisament ara...

També hem reflexionat que és clar que l'envelliment físic els acompanyarà, en el seu camí: deteriorament físic, problemes d'oïda o de visió. Però aquests nous grans demanen que els seus drets siguin respectats, volen formar part de la societat, íntegrament, i que el seu deteriorament físic –que no intel·lectual– no els faci objecte de commiseració, d'accions 'caritatives' o 'pietoses'.

BB van decidir treballar per comprendre la poca presència de gent gran a les biblioteques. Al document intern *Actituds i expectatives de la gent gran vers les biblioteques de Barcelona*, elaborat a partir d'unes sessions amb un grup de 28 persones, amb representació de cada districte, trobem el perfil que reproduïm, de la franja d'edat a partir de 65 anys. Les conclusions no s'allunyen gaire del perfil establert pels especialistes.



**“Joves” (65-73 anys)**

Fa relativament poc que **s'han jubilat**

- Implica una **reestructuració** personal: retrobament de la parella, del temps lliure, plantejaments, relacions socials, etc.
- Alguns ho viuen **negativament**, certa **depressió**:
  - ✓ Fi d'una llarga etapa de productivitat, ritme de vida actiu, relacions personals constants, obligacions.
  - ✓ Envelliment sobtat “*m'estic fent vell*”

Quan ja ho han **assimilat**:

- Porten una vida molt activa
- No volen sentir-se vells, intenten mantenir-se al dia, seguir realitzant activitats
- Recelosos de la seva llibertat “*vull aprofitar el temps que em queda*”

**Volent endarrerir l'envelliment**

Imatge 9. Perfil dels grans del segment 65 a 73 anys, segons l'estudi de BB, *Actituds i expectatives de la gent gran vers les biblioteques de Barcelona*.

En aquest capítol, farem una síntesi de la resposta de la professió bibliotecària internacional a l'important canvi demogràfic de la població mundial, marcat per un eixamplament de les franges d'edat dels individus més grans, tal com dèiem al capítol 1, i presentarem una anàlisi del panorama a la zona geogràfica d'influència de la XBM, tot tenint en compte la informació obtinguda gràcies al contacte amb els professionals de casa, i amb les persones grans i els especialistes, que han aportat la seva expertesa.

El fet de treballar només amb la XBM ens ha ajudat a centrar la qüestió a la zona més poblada de Catalunya, amb un perfil demogràfic molt concret. Confiem que moltes reflexions aportades puguin ser d'utilitat per a tot el territori. Sabem que la demografia canvia força en d'altres indrets del país; però el que estudiem aquí és la resposta de la biblioteca a l'envelliment de la població.

No estudiem quin grau d'envelliment hi ha en una o altra zona; això correspon a una altra disciplina. L'envelliment és un fet generalitzat, constatat i documentat, tal com hem reflectit en capítols anteriors. El percentatge de la franja d'edat dins la piràmide de població podrà presentar alguna petita variació local, i en conseqüència podrà representar més o menys pressió de cara a dissenyar aquesta resposta, però caldrà dissenyar-la –adaptada, en tot cas, a cada entorn [urbà, rural, de muntanya...]-, perquè la variació no serà aliena a la tendència general de creixement d'aquesta franja.

Analitzarem les dades recollides durant la recerca, per tal de determinar les característiques generals que descriuen la situació i identificar cap a on s'haurien d'orientar els esforços per a una adequada planificació de serveis bibliotecaris per a persones grans. Gràcies a les diferents fonts d'informació emprades (bibliografia especialitzada, entrevistes a membres del grup, entrevistes a professionals, entrevistes a especialistes, consulta a les pàgines web de les biblioteques) hem aconseguit tenir dades prou rellevants del panorama actual, i podem inferir una aproximació a la resposta d'aquest enunciat.

Inicialment proposem una síntesi temàtica de l'evolució internacional en el tractament de la qüestió de l'envelliment i la seva influència a les biblioteques: estudis d'usuaris, estudis de professionals, instruccions, directrius, recomanacions, jornades, manuals, guies, etc.

Tot seguit ens centrarem en la descripció dels serveis bibliotecaris (aquells dels quals n'hem tingut coneixença), que han format part de l'oferta a les biblioteques catalanes i a la XBM, en els darrers deu anys. Tant serveis puntuals, com serveis amb certa permanència; tant si han estat 'pensats per a', com si són 'susceptibles de ser emprats per', les persones grans. Aquesta mirada inclou la percepció de la professió envers els subjectes que aquí hem anomenat grans, cabdal per a aquest estudi. Reflectirem què hem après del concepte de «persona gran» que tenen els professionals de les nostres biblioteques.

A continuació, i com una branca indestriable, unida intrínsecament al tronc del punt anterior, farem referència als resultats de l'observació dels entorns virtuals, i a l'oferta visible a les webs, tant les corporatives com les singulars de les biblioteques; amb aquestes dades i les obtingudes a les entrevistes, mirarem de determinar si es pensa en el segment d'usuaris grans quan es dissenyen aquestes eines virtuals.

Després, presentarem un resum dels conceptes extrets de les entrevistes a professionals de les biblioteques, i a d'altres actors importants per a aquest estudi

Amb aquestes informacions podrem tenir una visió global de la situació. Tanmateix, quan volem dades més concretes dels serveis, topem amb mancances de percepció –el nostre *leitmotiv*–, més que res perquè en aquest tema hi ha un buit informatiu important, no hi ha dades específiques de les variables que es volien valorar, ni cap persona de l'entorn bibliotecari a casa nostra ha contemplat la necessitat de recollir aquesta informació, tal i com s'ha anat assenyalant en el decurs d'aquest estudi. Per això, les valoracions només poden ser globals, i les propostes només poden ser genèriques.

La realitat és que els serveis per a persones grans a les biblioteques públiques són un concepte molt poc desenvolupat. Tota la informació recollida permet sostenir una diagnosi raonable, al voltant d'aquests eixos:

1. no s'han fet estudis d'usuaris amb aquesta finalitat (quina oferta de serveis hi ha a la biblioteca pública que puguin ser d'interès per a les persones grans i quins productes d'aquesta oferta es fan servir més; com són els grans d'avui; què volen o necessiten...);
2. no s'ha fet cap acció des de les Centrals de gestió per tal de sensibilitzar la plantilla de professionals davant el repte del canvi generacional que, segur, ja viuen a diari a cada taulell de les seves biblioteques;
3. les pàgines web, en general, no consideren els usuaris grans com a potencials usuaris virtuals.

Aquest menysteniment, diu Maureena Lockyer-Benzie,<sup>174</sup> no és recomanable:

From the literature (Theoretical Evidence) it is clear that the Baby Boomers are of a different generation with quite contrasting needs and expectations to those of previous generations. The importance of theoretical evidence cannot be underestimated.

Tal com hem suggerit diverses vegades al llarg d'aquest treball, només podrem obtenir una resposta prou àmplia a aquests reptes crucials si es fa un estudi d'usuaris ben estructurat, amb els mitjans necessaris, i amb

<sup>174</sup> Lockyer-Benzie, Maureena. Op. cit.

implicació institucional. Una segona etapa a considerar, seria un grup multidisciplinari, convocat amb l'objectiu concret de pensar serveis d'utilitat per als grans, i possibles sinèrgies entre diferents disciplines i àrees de treball.

La finalitat d'aquest capítol no és elaborar un cos normatiu, que correspondria, potser, al grup que suggerim al punt anterior; però de manera ineludible, el discurs ens condueix a fer algunes propostes orientades a l'atenció correcta dels usuaris grans, que en tot cas es concretaran al final del capítol de conclusions.



## 4.1 L'aportació internacional, en grups temàtics

En aquest epígraf agrupem temàticament els exemples que considerem més útils, de les actuacions fetes per professionals i acadèmics de la biblioteconomia, que ens han arribat gràcies a la producció científica ingent que hem anat seguint mentre elaboràvem aquest estudi.

Presentem dos grans grups temàtics: documents que ajuden a definir el perfil dels grans, i documents que aporten orientacions d'actuació. Hi citem només alguns dels documents més destacables, tot i que, com ja hem assenyalat i es pot apreciar al capítol de Bibliografia, la producció d'interès assoleix un volum que convida a la reflexió.

### 4.1.1 Aportacions per definir el perfil; estudis d'usuaris...

√ *Libraries impact Project (Laser Foundation)*<sup>175</sup>

Estudi per valorar l'impacte de la biblioteca pública en diversos perfils d'usuaris, que inclou específicament el de persones grans. És molt senzill i bàsic, però és un bon inici. Inclou els models de qüestionari que es van fer servir.

√ *Public Libraries and the Baby Boomer Generation: An investigation into public library service provision for Baby Boomers (Dobson)*<sup>176</sup>

Document que conté un estudi d'usuaris i un altre dels professionals que els atenen, per establir la provisió de serveis per als baby boomers; es destaca el canvi en la percepció i en l'ús de la biblioteca respecte a la generació precedent, i la constatació dels professionals de que cal preveure serveis específics. Inclou models de qüestionaris.

<sup>175</sup> Laser Foundation (2005). Op. cit.

<sup>176</sup> Dobson, Suzanne (2004). Op. cit.

- √ *Community critical: australian public libraries serving seniors (Bundy)*<sup>177</sup>

Anàlisi de la situació demogràfica del moment i el posicionament de les biblioteques; actituds dels governants (que es tradueixen en polítiques i en partides pressupostàries). Qüestionari a les biblioteques de tot el país. Es va obtenir una primera visió global de la situació.

- √ *Public libraries' response to changing demographics in Western Australia (Lockyer-Benzie)*

Tot i que el treball abasta molts més aspectes, aquí el destaquem per l'encertada descripció del perfil dels grans que exposa l'autora.

- √ *The baby boomer generation. Impact on public libraries; theoretical and practical evidence (Kahlert)*<sup>178</sup>

Descripció acurada del perfil dels nous grans.

- √ *'When I'm 64': the public library after the retirement of the baby boomers. (Williamson i altres)*<sup>179</sup>

Treball molt destacable, que ofereix un retrat del *baby boomer* i reflexiona sobre l'impacte en la biblioteca pública.

#### 4.1.2 Instruccions, guies, manuals, directrius, recomanacions...

En la bibliografia professional internacional hi ha un ampli ventall de documentació, de materials de treball i de pautes, o altres amb caràcter normatiu. A continuació presentem una selecció d'aquells que hom considera més interessants.

- √ *Expanding library services for older people (Sloan)*<sup>180</sup>

Margaret Sloan fa un recull de les experiències que va conèixer en visitar Canada i Holanda, sobre com responen els bibliotecaris d'aquests països al nou panorama demogràfic. Ofereix una breu guia de set punts (*Steps in developing a strategy for older people*), on reflecteix el que li ha semblat més positiu de les pràctiques en aquells dos països. Els ítems que desenvolupa, són: *Consultation, Staff participation, A comfortable and encouraging environment, Marketing, Partnerships, Checklists for progress, Inclusion*.

- √ *Library services for older people – good practice guide (Sloan i Vincent)*<sup>181</sup>

Una completa guia de bones pràctiques pels serveis bibliotecaris a persones grans. Destaquem que aquest document va ser finançat del Departament de salut, una mostra de la implicació de les institucions.

<sup>177</sup> Bundy, Alan (2005). Op. cit.

<sup>178</sup> Kahlert, Maureen (2000). Op. cit.

<sup>179</sup> Williamson i altres (2006). Op. cit.

<sup>180</sup> Sloan, Margaret (2008) Op. cit.

<sup>181</sup> Sloan, Margaret i Vincent, John (2009). Op. cit.

Els autors justifiquen el perquè de la guia. Reproduïm aquesta resposta, que pot ajudar a la reflexió:

Why have a good practice guide?

Many libraries and library staff aim to do successful work with older people and offer creative and responsive services but want a guide to:

- give them ideas
- help them consider the range of core, universal services they need to provide
- consider possible constructive and creative partnerships, both within local authorities and externally
- help them make a case for budgets to develop their services for older people
- give support and guidance on how to plan and carry out initiatives, especially by highlighting examples from other libraries.

√ *Serving older adults* (Blackburn)<sup>182</sup>

L'autora explica com actuen a la Ottawa Public Library, per servir les persones grans.

√ *(Tips and tools for assisting older adults) Keys to Engaging Older Adults @ your library: Libraries can empower older adults with engaging programs and services* (ALA)<sup>183</sup>

Fulletts amb indicacions útils per als bibliotecaris, per treballar de cara a la gent gran. Han fet la versió completa i la versió reduïda!

√ *25 ideas to serve active older adults and the baby boomers* (Kleiman)<sup>184</sup>

Suggereix idees com a punts de partida per començar a treballar a la biblioteca tot enfocant els serveis cap a les persones grans.

Tot seguit citem dues aportacions on es fan suggeriments perquè el fons de la biblioteca contempli els interessos dels grans. Per descomptat, es fa a tall d'exemple, no ens referim a les referències concretes proposades, sinó a la varietat temàtica i tipològica suggerides, a la voluntat que el fons de la biblioteca respongui a les expectatives d'aquests usuaris, en un ample ventall temàtic:

√ *Look who's fifty: Building a collection for your aging Baby Boomers* (Zabel)<sup>185</sup>

√ 'Boomerize' your library collection: The basics (Kleiman)<sup>186</sup>

<sup>182</sup> Blackburn, Alison (2013). Op. cit.

<sup>183</sup> ALA – American Library Association (2010). Op. cit.

<sup>184</sup> Kleiman, Alan M. Veure Annex 1.

<sup>185</sup> Zabel, Diane (1999). Op. cit.

<sup>186</sup> Kleiman, Alan M. (2008) Op. cit.

A més hi ha una producció de caire normatiu, on destaquen les directrius de tres prestigioses associacions professionals (CLA, ALA i ALIA), i les recomanacions que periòdicament publica el CILIP en els seus *briefings*.

**Directrius:**

- CLA – Canadian Library Association<sup>187</sup>
- ALA – American Library Association<sup>188</sup>
- ALIA – Australian Library and Information Association<sup>189</sup>

**Recomanacions:**

- CILIP – Chartered Institute of Library and Information Professionals<sup>190</sup>

Destaquem **tres manuals temàtics**, perquè aborden en profunditat la qüestió de l'impacte de l'envelliment a la biblioteca pública:

- √ *Boomers and Beyond: Reconsidering the Role of Libraries* (editat per: Rothstein i Schul)<sup>191</sup>

Manual que recull:

- Proactive ideas that serve the increasing longevity of your patrons;
- Different perspectives on longevity from a variety of scholars and experts;
- A section on librarians' responses to the issues.

- √ *50+ Library Services: Innovation in Action* (Schull)<sup>192</sup>

Anàlisi de la nova generació de grans, i totes les implicacions per a la biblioteca. En reproduïm la sinopsi.

Some of the most engaged and frequent users of public libraries are over the age of 50. They may also be the most misunderstood. As Baby Boomers continue to swell their ranks, the behavior, interests, and information needs of this demographic have changed dramatically. To reshaping library services for the new generations of active older adults:

<sup>187</sup> CLA – Canadian Library Association's Interest Group on Services for Older People (2002) *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].

<sup>188</sup> ALA – American Library Association (2008). *Guidelines for Library and Information Services to older Adults*.

<<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>>. [Consulta: 04/04/2017].

<sup>189</sup> ALIA - Australian Library and Information Association (2012). *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*.

<[https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG\\_ALIA\\_2012.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf)>. [Consulta: 04/04/2017].

<sup>190</sup> <<https://www.cilip.org.uk/>>.

<sup>191</sup> Rothstein, Pauline; Schul, Diantha Dow (ed.) (2010). Op. cit.

<sup>192</sup> Schull, Diantha Dow (2013). Op. cit.

- Analyzes key societal trends, such as longer lifespans and improved population health, and their implications for libraries' work with this demographic [...]
- Discusses issues such as creativity, health, financial literacy, life planning, and intergenerational activities from the 50+ perspective, while showing how libraries can position themselves as essential centers for learning, encore careers, and community engagement.
- Spotlights best practices that can be adapted for any setting, including samples of hundreds of projects and proposals that illustrate new approaches to 50+ policies, staffing, programs, services, partnerships, and communications.

√ *Bibliothek der dritten Lebensphase: Angebote für die Zielgruppe der Älteren (Praxiswissen)*<sup>193</sup>

Presenta el panorama demogràfic, i dona informacions pràctiques, a més de fer recomanacions de cara a serveis bibliotecaris i projectes. També fa una mirada al que es fa en els països del voltant (Àustria, Suïssa, Itàlia).

[*The Library and the Third Phase of Life: Services for the Elderly*]<sup>194</sup>

As a result of the demographic aging of the population, people in the third phase of life, which begins at retirement age, are of increasing interest to libraries. The many practical recommendations and examples contained in this volume can help libraries of all sizes to specifically address the elderly as a key customer segment, locate new cooperative partners, and plan their own events.

Seria recomanable que les biblioteques acadèmiques comptessin amb alguns dels documents que s'han destacat aquí, i oferissin guies de recursos amb els textos més breus. Igualment, les centrals de recursos de les gerències haurien de disposar d'aquests materials per a les seves plantilles, i difondre'ls.

Una mostra que l'oferta de serveis bibliotecaris específics per a les persones grans no és una prioritat, és la poca presència d'obres especialitzades als fons acadèmics i professionals. El fet de no considerar la necessitat de comptar amb documents que estudiïn aquest perfil d'usuaris, sobre el qual fins fa poc no hi havia producció científica, ni manuals, ni normativa, és un exemple que posa en evidència la necessitat de corregir la percepció.



## 4.2 Serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM

En aquest apartat farem una enumeració de tot el que ha estat informat com a servei per a les persones grans, tant si hi ha estat dissenyat

<sup>193</sup> Kulzer, Gudrun (2014). Op. cit.

<sup>194</sup> Traducció de l'editor.

expressament com si no; aquesta informació s'ha reunit a partir de l'estudi de 2009 i de la fase d'entrevistes de 2014 i 2017, a més de les dades que ofereix el document *El valor de les biblioteques públiques en la societat: El cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*, editat per la Diputació de Barcelona, amb responsabilitat de continguts de la XBM.<sup>195</sup> També analitzarem la percepció dels professionals responsables d'aquests serveis, envers les persones grans.

#### 4.2.1 Serveis per a gent gran, informats per les biblioteques

A partir de la informació obtinguda en la fase de recerca, s'ha fet la següent agrupació dels serveis que han estat pensats especialment per a persones grans –o bé contempen aquest segment entre el públic de destí–, en funció a la seva relació amb les tecnologies, la lectura, la difusió cultural, i altres conceptes. Dins de cadascun d'aquests grups hi ha diferents conceptes, que no només responen a activitats. Voluntàriament, per motius de claredat i eficiència en la redacció, no s'indiquen les biblioteques concretes on es localitzen, atès que en alguns casos són gairebé totes, i en altres van variant.

##### 1- Serveis i activitats relacionats amb les TIC

- Cursos d'Internet,
- Cursos de mòbils,
- Cursos de tauletes,
- Introducció a xarxes socials...

##### 2- Serveis i activitats relacionats amb la lectura

- Clubs de lectura
- Lectura en veu alta
- Lectura fàcil
- Lectura a domicili
- Lectura en grup als centres
- Audiollibres
- Lletres gran
- Guies de lectura (a nivell de biblioteca, no a escala general)
- Ruta literària
- Presentació de llibres
- Recitals de poesia

##### 3- Serveis i activitats de participació i/o de difusió cultural

- Xerrades de temàtica diversa
- Tertúlies de temàtica diversa
- Sessions de cinema

<sup>195</sup> Togores Martínez, Rosa (2015). *El valor de les biblioteques públiques en la societat: El cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d>>. [Consulta 04/04/2017].

- 
- Exposicions
  - Centres d'interès
  - Tallers de memòria
  - Tallers de temàtica diversa
  - Audicions comentades de música
  - Grup d'ajuda mútua
  - Grup d' Ho'Oponopono hawaià
- 4-** Serveis i activitats d'extensió bibliotecària
- Préstec a domicili
  - Préstec a entitats
- 5-** Serveis i activitats de col·laboració amb altres actors del barri o de la població
- Concursos o jornades literaris
  - Clubs de lectura itinerants
- 6-** Formació d'usuaris
- Visites guiades a la biblioteca
  - Ús del catàleg
- 7-** Programes puntuals
- Biblioteca de la memòria
  - Vivències
  - Tot sobre el meu avi
  - Diari d'una capsa de llumins
- 8-** Projecte Radars
- Diverses biblioteques col·laboren amb aquest programa solidari, impulsat pels municipis.

Generalment, amb alguna excepció, les biblioteques no pensen a dissenyar serveis per a grans, o si ho fan, sol ser una activitat, inspirada en el concepte clàssic: «[...] quan es fa una cosa específica es pensa en persones en residències», reflexiona una de les professionals entrevistades.

Les biblioteques han de desenvolupar serveis per a les persones grans que fugin de l'estereotip de l'*edatisme*. I també han de desenvolupar serveis que s'adaptin a les característiques i els interessos de la generació dels *baby boomers*, o els *fills del 600*, o els *nous grans*, com ens agrada dir en aquest treball. No ha de semblar una impostura, parlar en aquests termes d'una nova generació de grans. Cal parlar-ne molt, amb normalitat, perquè la idea formi part de l'imaginari de la professió, i en conseqüència sigui present en qualsevol aspecte de la seva activitat.

#### 4.2.2 Percepció de les/dels bibliotecàries/bibliotecaris

Les bibliotecàries i els bibliotecaris amb qui hem parlat, amb algunes excepcions, pensen que quan es parla de grans es vol dir els «vells», els «avis». Filem més prim: no és que explícitament diguin «els grans són els vells». És una actitud instintiva, una acceptació tàcita d'un concepte après i acceptat socialment.

Quan fèiem l'estudi de 2009, i en les entrevistes de 2014, les respostes generalment implicaven, de entrada, un «els vells això», «els iaies allò». No és una actitud tancada; és el nostre bagatge cultural. Quan en parlàvem, els interlocutors entenien el canvi de perfil d'aquesta franja d'edat, fins i tot en molts casos reflexionaven que, de fet, alguns grans de les seves biblioteques ja mostraven aquest canvi. Però tot el que els explicàvem els semblava una mica llunyà.

De fet, els serveis no han canviat el seu fons; a tall d'exemple, hem vist al capítol anterior com es publicita el servei a domicili a la web de les BB. Fins i tot trobem que ja s'ha anat generalitzant molt el canvi lèxic, i ara es parla de «grans» amb normalitat... però el significat, el concepte interioritzat, continua essent igual que quan en diuen «vells».

Troblem també un sector de la professió que tenen una actitud escèptica davant la necessitat de pensar i treballar específicament per estudiar com adequar l'oferta, comptant amb els grans; pensen que ja n'hi ha prou amb les activitats d'adults, «perquè si volen s'hi apunten»; o diuen que «no s'ha de fer guetos a la biblioteca».

En aquest sentit, reproduïm una de les respostes rebudes per correu electrònic durant l'estudi de 2009, l'esperit de la qual hem trobat posteriorment en converses personals i en les entrevistes de 2014 i de 2017; però l'exemple que reproduïm, ben cert que per haver-se exposat per escrit, és el que defineix més clarament aquesta postura:

Com a responsable de la biblioteca no m'he marcat cap diferència d'activitat 'pròpia' de Gent Gran. L'activitat que fem pels adults de club de lectura NO TE EDAT definida, tant pot ser del grup una persona de 20 anys com una persona de 70, ja que fem diferents lectures i qualsevol persona pot tenir més afinitat per un tipus de lectura o autor que per un altre.

Quan jo sigui considerada Gent Gran potser no m'agradarà que a la biblioteca pensin que em poden encasellar en una determinada època o activitat... hi ha gent gran més 'marxosa' que molts de joves i més participatius que molts joves en les diferents activitats de la biblioteca (sessions de contes per a adults).

Això és un exponent força clar del que anomenem error de percepció. De fet, tot corregint-nos nosaltres mateixes parcialment, en referència al que hem dit a l'epígraf *1.1.3 Apreciació del canvi a la biblioteca*, en casos com aquest sí que podríem afirmar que encara som en l'estadi de 'miopia' que

defineix en Kleiman<sup>196</sup> a *The aging agenda...* amb la puntualització que ell ho deia l'any 1995.

És clar que la gent gran 'marxosa' és lliure de participar en totes les activitats que li siguin atractives! i no se'ls ha de limitar. Però, què passa amb els que no són 'marxosos'? I amb els que són 'una mica marxosos', però no se senten còmodes amb tant d'enrenou? I amb els que no ho poden ser? Segons aquesta concepció, sembla que no tinguin dret a serveis bibliotecaris, tret d'aquells pensats per a 'discapacitats'. Cal que tothom entengui que s'ha d'atendre aquest col·lectiu, amb totes les seves cares i matisos; cal que tothom conegui i interioritzi que ha augmentat i que augmentarà.

Per això insistim que cal informar i formar els professionals perquè entenguin i interioritzin el nou gir de la població, i la necessitat d'aquests canvis. Per fer-ho, però, cal que les persones responsables de la gestió de les nostres biblioteques, siguin les primeres a entendre i interioritzar aquesta necessitat. Igualment l'ha d'interioritzar l'acadèmia, i tots els canals de formació de les futures i futurs professionals, per poder transmetre des de l'inici el canvi de paradigma, i 'estripar' la convenció apresada.

Posem, ara, l'atenció en altres aspectes. Generalment, amb poques excepcions –tal com es pot llegir a les entrevistes, en Annex 3.1–, quan es parla de serveis per a persones grans, la resposta és una relació d'activitats, tal com hem vist més amunt. La comoditat ergonòmica també és un servei; i l'enllumenat suficient; i els ajuts tècnics, com programes *magnificadors* als ordinadors, o lupes a disposició.

Quan es va acceptar socialment que el concepte d'accessibilitat era indèstria, com a mínim, de qualsevol instal·lació pública, es van posar rampes, portes prou amples, baranes, etc.; avui seria impensable no tenir presents aquests aspectes. I aquests millores les fan servir 'les persones discapacitades' en exclusiva? És clar que no: les fan servir el papa o la mama amb el cotxet, l'estudiant amb el turmell torçat, en Pere, que ve del súper amb el carret de la compra ple fins dalt...

Igualment una cadira còmoda, o una lupa, poden ser aprofitats per un espectre d'usuaris força ample, i no descuida el gran. Una zona amb més enllumenat, com una illa de llum i calma, sense portes ni vidres que separin l'espai, no és un gueto; un punt d'interès temàtic, com el racó de pares, no és un gueto; mirar que el catàleg compti amb llibres sobre l'envelliment des de tots els vessants (inclòs l'*antiaging*), sobre pensions i plans de jubilació, determinades revistes, una secció d'enllaços recomanats, etc., no és 'guetitzar'. El que resulta necessari, és la interiorització del concepte.

<sup>196</sup> Kleiman, Allan M (1995). Op. cit.

Reproduïm la taula de «Recursos especials oferts pels serveis bibliotecaris de la XBM», del document de Togores (2015), que hem citat al començament. Tot i que la seva finalitat és mostrar els recursos de què es disposa per respondre a les necessitats de les persones discapacitades.

Recurs	Quantitat
 Audiollibres	21.217 audiollibres (en MP3 o CD) per a persones amb capacitat visual reduïda, tot i que també poden ser una eina molt útil per a l'aprenentatge de la llengua, castellana i catalana.
 Audiomol	El servei «Audiomol Leemos para ti» a la Biblioteca Virtual, un servei de descàrregues d'audiollibres en format MP3, en català i castellà, amb la intenció de facilitar i millorar l'accessibilitat a la lectura.
Lletra gran	12.943 llibres de lletra gran, amb característiques tipogràfiques que faciliten la lectura a les persones amb dificultat visual i que també són d'utilitat per a persones grans amb pèrdua de visió.
 LFI	23.582 llibres de lectura fàcil, elaborats amb especial cura per ser llegits i entesos per persones que tenen dificultats lectores transitòries o que pateixen alguna discapacitat permanent (discapacitats sensorials o psíquiques, senilitat...).
	1.211 llibres en <i>braille</i> amb la finalitat de fer accessible la lectura a les persones amb discapacitats visuals. La Biblioteca Vapor Badia de Sabadell disposa d'un fons documental especialitzat en <i>braille</i> de més de 300 documents.
	34 biblioteques disposen de lupes de mà i 8 de telulupes (dispositiu autònom que permet l'ampliació, mitjançant un monitor, de qualsevol material imprès. Augmenta la imatge de 3 a 56 vegades.
 JAWS for Windows	31 biblioteques disposen d'ordinadors amb el programari JAWS (Job Access with Speech) accessible per a persones cegues. El JAWS actua com un lector de pantalla i permet que persones totalment cegues, amb visió baixa i sordcegues accedeixi als continguts d'un ordinador per mitjà de la veu i/o de l'alfabet <i>braille</i> .
	12 biblioteques disposen d'ordinadors amb l'aplicació informàtica ZoomText instal·lada. Aquest programa permet ampliar la mida del text i les imatges de la pantalla a l'ordinador i serveix per consultar qualsevol tipus d'informació.

Font: GSB, 2012.

Taula 6. «Recursos especials oferts pels serveis bibliotecaris de la XBM», segons el document de Togores (2015).

Segons càlcul del mateix document, els llibres en lletra gran representen una mitjana de 59,4 llibres per biblioteca. Només 34 biblioteques tenen lupes. Es fa saber, explícitament, als usuaris que disposen d'aquest servei? O ho han de saber perquè ho diu a la web? I on ho diu, la web?

Això són petits exemples de la reflexió que convé fer en cada cas, sobre cada servei. Cal que els serveis estiguin disponibles i siguin coneguts pels usuaris; per tots els usuaris. Precisament, dèiem que volem defugir la 'guetització'; però no reconèixer el perfil dels usuaris grans com un perfil específic sí que és fer gueto: la no-consideració és marginació. Si es pensa que els usuaris grans són uns adults més, però quan tenen alguna limitació física es considera que poden ser inclosos dins el grup de discapacitats, es fa un pas important cap a la marginació.

En aquest mateix document de la XBM, fet l'any 2015, en què la producció científica internacional bullia amb aportacions sobre el tema que tractem en el present estudi, tal com hem mostrat; en aquest mateix document, diem, s'incideix en la importància de la cohesió social, i el

paper que hi ha de jugar la biblioteca; s'afirma que s'ha fet una prospecció de la producció internacional, i s'assenyalen els aspectes on cal incidir i, de fet, ja s'hi incideix: foment de la lectura, on s'hi despleguen molts mitjans dirigits a nens i joves, pares i educadors; discapacitat; inclusió, amb atenció a la diversitat cultural i a les minories ètniques, lingüístiques i culturals; progrés econòmic local (ocupació, formació professional, assessorament a emprenedors...); «inclusió digital», que és on l'XBM centra l'atenció a usuaris de més de 55 anys.

Així doncs, tot i el moment i el context internacional, a l'hora d'elaborar un document sobre *el valor de les biblioteques públiques en la societat*, no es va considerar destacable posar l'atenció en un aspecte on fora d'aquí es treballava des de feia uns quants anys. Per això no ens cansarem d'insistir en la necessitat d'ajustar la percepció, i aixecarem les ulleres simbòliques tant amunt com el nostre braç ho permeti. No assenyalem ni acusem; aportem tot el que podem, perquè això és el que caracteritza la nostra professió, i aquest esperit de col·lectiu és el que la fa especial.

Hem vist, en començar aquest estudi, que els grups d'edat amb què treballa la XBM apliquen un interval molt més llarg a les edats adultes a partir de 40 anys, que a les edats anteriors. Recordem-ho:

*Petits lectors* 0-4 (4 anys d'interval);  
*Infants* 5-14 (9 anys d'interval);  
*Joves* 15-24 (9 anys d'interval);  
*Adults 1* 25-39 (14 anys d'interval);  
*Adults 2* 40-64 (24 anys d'interval);  
*Gent gran* 65+

Els intervals d'edat serveixen per pensar com atendre cada grup, per dissenyar serveis, per fer plans d'acció i projectes a curt i mig termini. BB han fet la proposta d'adaptar les franges d'edat amb uns intervals més curts (+60, 65-73, 74-80 i +80). Caldria estudiar-ho conjuntament, i establir un consens aplicable a tota la XBM.

Veiem un altre criteri, a França. Le Berre (2015),<sup>197</sup> diu que:

Il faut prendre en compte que le public des seniors n'est pas unique et uniforme. Nous distinguons trois âges dans la période de vie qui s'étend à partir de 60 ans :

- Les jeunes retraités de 60 à 75 ans qui ont souvent de multiples activités.
- De 75 à 85 ans : des personnes présentant quelques petits handicaps qui n'affectent pas leur autonomie.
- L'âge de la dépendance qui commence vers 85 ans.

Cela correspond à des habitudes et modes de vie différents.

<sup>197</sup> Le Berre, Euriell (2015). Bouquin'âge: Pause lecture pour les aînés. Bretagne créative. 10 de juliol. Brest: Bretagne créative.  
 <<http://www.bretagne-creative.net/article666.html>>. [Consulta: 04/04/2017].

És clar que no tot acaba en la concreció d'uns grups d'edat, però el fet de pensar-hi ja implica una sensibilització. BB també van proposar la incorporació d'algun punt relacionat amb l'atenció a la gent gran dins els Plans d'acció de 2014 de cada biblioteca. Ara cal fer el pas d'incloure habitualment als Plans estratègics la necessitat d'estudiar, planificar i implementar o modificar serveis, tot pensant en la gent gran.

A més, BB, com hem vist, ja formen part d'un grup multidisciplinari de la ciutat de Barcelona, i hi ha una bibliotecària designada per representar les biblioteques i fer el seguiment del grup. Però aquesta tasca ha de transcendir; una sola persona implicada no és prou. Cal que la taca d'oli s'escampi i implicar tots els professionals de BB. I cal que la XBM posi en valor aquesta tasca i impulsi accions similars a tot el territori.

BB van començar un treball de camp, que va culminar amb la presentació de resultats el novembre de 2014, on es reflectien les propostes sorgides, gairebé dos anys abans, en una reunió plenària de Direccions. El document intern de síntesi mostra, sobretot, una gran sensibilitat cap a la qüestió que estudiem aquí, amb propostes interessants, de les quals en reproduïm algunes literalment:

- Barrejar mobiliari: que el mobiliari tipus butaques que usa més la gent gran, no estigui només a premsa; Mobiliari de l'àrea infantil: els avis que acompanyen els néts no tenen lloc adequat on estar-se còmodament.
- Treballar amb col·lectius i entitats dedicades a la gent gran i amb els responsables municipals per fer difusió dels serveis.
- Visites col·lectives a la biblioteca.
- Voluntariat: participar en el disseny de la programació cultural, i també portar-la a terme.
- Sortir de la biblioteca a fer promoció (casals, centres cívics...) aprofitant les seves activitats; pensar en «jornades portes obertes» específiques; oferir espais a entitats.
- Informació sobre les Biblioteques de Barcelona a la premsa local.

També hi ha recomanacions als equips de les biblioteques:

- La biblioteca coneix el *target* i s'hi adapta, té en compte els diferents nivells educatius i el seu vocabulari (especialment en el cas dels grans). A la biblioteca poden desenvolupar les seves capacitats i les seves aficions al seu ritme.
- La programació d'activitats és esglaonada, no es promou més d'una activitat al dia. Els canvis s'han de transmetre amb antelació.
- L'aprenentatge d'internet i posada al dia en tecnologies motiva, especialment als *joves* que no es volen quedar enrere.

Tanmateix, aquest esforç, aquesta tasca, no ha transcendit; no s'ha d'entendre com unes sessions de treball que tenen un començament i un final. Hi ha tot un aprenentatge i unes declaracions d'intencions que cal mantenir cada dia, i fer el més difícil, submergir els equips de treball en aquest compromís, reflectir-ho al Pla estratègic.

Canviar la percepció és una feina urgent que haurien d'emprendre des les institucions que gestionen les biblioteques, més aviat que tard, acompanyades en el camí per les institucions de formació i les associacions de professionals.

Des de la Gerència de la XBM, quan hem entrevistat la responsable, ens han dit que la programació no surt d'allà, sinó de cada biblioteca o localitat; però que «des d'aquí, el que generem són estudis, i dades, i recursos».

Efectivament, al document de Togores (2015), capítol *Conclusions: 10 punts estratègics per incrementar el valor de la biblioteca pública en la societat*, trobem el punt estratègic 4, *Evolució, adaptació i innovació: Noves necessitats, noves maneres de fer, noves maneres d'actuar*, que diu:

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

Aquest és un estudi dels que genera l'XBM. Però els documents han de viure, ser difosos, obtenir conseqüències. No han de ser només tinta sobre paper. Aquest punt estratègic 4 és una declaració d'intencions que respon exactament al que s'ha plantejat al llarg del present treball.

La influència dels òrgans de gestió és cabdal per respondre a un desafiament com el que es proposa; i poden fer-ho amb allò que generen: estudis d'usuaris, dades demogràfiques i sociològiques, formació específica, interlocució amb els actors, presència als esdeveniments.

Citem un 'aforisme' d'Allan M. Kleiman, reflectit a les *Keys to Engaging Older Adults @ your library*:<sup>198</sup>

Service to older adults is basic library service, not 'special' service. It's something that every library should provide, like children's, YA, and adult services.



<sup>198</sup> ALA — American Library Association (2010). Op. cit.

### 4.3 Atenció a les persones grans als entorns virtuals de la biblioteca pública, dins l'àrea d'influència de la XBM

Tal com vàrem indicar en l'apartat de metodologia, una font d'informació per aquest estudi consistia en observar les webs i les xarxes socials emprades per les biblioteques en la difusió de la seva oferta, per determinar si el disseny i els continguts d'aquestes eines virtuals inclouen la informació dels serveis d'interès per a les persones grans.

A la web de la XBM trobem aquesta declaració: *Les biblioteques són espais d'activitat cultural. Al llarg de l'any, pots triar entre prop de 30.000 activitats de foment de la lectura i la cultura per a tot tipus de públic a la Xarxa de Biblioteques Municipals.*

És necessari que aquesta afirmació sigui contrastable. La informació del web ha de facilitar que qualsevol usuari o usuària pugui, veritablement, prendre les seves decisions d'ús de l'oferta bibliotecària amb total independència, i al llarg de tota la seva vida, en resposta als principis expressats al Manifest de la UNESCO de la biblioteca pública, de 1994.

Hem vist que els entorns web de les biblioteques no tenen cap secció, apartat, etc., pensat per a la gent gran. Els nens i joves disposen de *Genius*,<sup>199</sup> però ens han dit des de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona que fer una cosa similar per al públic gran «seria massa car». Tanmateix, no hi ha ni una plana on s'expliqui mínimament quins serveis hi ha a la biblioteca que puguin ser emprats per aquests usuaris, activitats que els puguin interessar, enllaços que els puguin ser útils...

A tall d'exemple sobre el tractament a la web, fem esment a la Universitat de Barcelona – UB, que organitza la Universitat de l'Experiència. El web de la UB hi dedica una plana; entre altres, s'hi pot trobar un enllaç amb la web del Saló Firagran, on la UB participa, mentre que la XBM no hi és present, i tampoc en trobem cap referència al web, fins avui.

Pel que fa al catàleg, hem vist que no es contempla el concepte d'envelliment en els descriptors. Però no és només un assumpte de descriptors, sinó de presència temàtica al fons documental de les biblioteques, que hauria de créixer en ítems d'interès per a aquest grup d'edat.



<sup>199</sup> <<http://genius.diba.cat/ca>>.

## 4.4 Anàlisi de les entrevistes

A continuació fem una síntesi dels conceptes extrets de les diferents entrevistes realitzades a les professionals bibliotecàries i als experts, que ens permetran conèixer, d'una banda, la percepció a les biblioteques, i de l'altra, l'opinió dels experts i la valoració dels usuaris grans. Les transcripcions de les entrevistes s'inclouen a l'Annex 3.

### 4.4.1 Entrevistes a professionals de la biblioteca

El segon semestre de 2014, es varen fer 19 entrevistes a responsables de totes les biblioteques caps de zona de la XBM, i una segona entrevista en algunes zones, tot seguint diferents criteris per a la seva selecció: extensió geogràfica de la zona, capitalitat compartida de la comarca..., amb la finalitat presentada anteriorment.

El procés seguit ha estat igual en totes les entrevistes. Havíem contactat prèviament mitjançant correu electrònic, i fixat la data d'entrevista segons la disponibilitat de cada responsable. Totes les entrevistes van durar al voltant de mitja hora –amb dues excepcions en què van durar 40 minuts–, eren semiestructurades, i van tenir el mateix plantejament.

Primer, s'explicava a la persona entrevistada el fenomen demogràfic que ha capgirat les piràmides de població, i la intenció de preveure l'augment de gent gran a les biblioteques. Els eixos de la informació demanada eren:

- Com era la presència de grans a la biblioteca
- Quins serveis feien servir
- Quina mena de serveis oferia la biblioteca a aquest segment d'edat

Cap el final de l'entrevista, es demanava informació sobre la disponibilitat de lupes, i de programa magnificador als ordinadors, si l'equip en coneixia l'existència i si en feien difusió perquè els usuaris sabessin que ho tenien a la seva disposició. Igualment, preguntàvem si tenien coneixement d'algun altre ajut tècnic que pogués ser interessant tenir a disposició.

Les persones entrevistades varen mostrar un interès destacable en la qüestió plantejada, tot mirant d'aportar el màxim d'informació. Sempre, en acabar l'entrevista, que solia ser a primera hora de la tarda, romaníem a la biblioteca per fer observació. Les impressions que es podien extreure de l'observació coincidien amb la informació rebuda.

Tal com s'ha dit, amb algunes excepcions que comentarem més avall, a gairebé totes les biblioteques la tipologia de serveis responia als grans grups que hem detallat a l'epígraf 4.2.1, *Serveis per a gent gran, informats per les biblioteques*:

Serveis i activitats relacionats amb les TIC; Serveis i activitats relacionats amb la lectura; Serveis i activitats de participació i/o de difusió cultural; Serveis i activitats d'extensió bibliotecària; Serveis i activitats de col·laboració amb altres actors del barri o de la població; Formació d'usuaris; Programes puntuals.

Generalment el concepte dels usuaris de destí era «els avis», «els iaïos», les residències, els casals, etc. També era molt general la descripció bàsica del comportament dels usuaris grans: els homes sempre a llegir el diari, i també, segons la biblioteca, tenien una bona participació a les activitats, especialment les relacionades amb TIC i clubs de lectura. Les dones fan servir molt el préstec, de llibres i revistes bàsicament, i també participen molt en els clubs de lectura.

Destaquem dues frases, extretes de les entrevistes: «La gent gran és molt activa» i «Qualsevol acció general que fas a la biblioteca, és on més s'apunten els grans». Les persones que van pronunciar-les, es mostraven sorpreses agradablement. Fins poc temps abans, els grans eren tant diferents... Però la sorpresa no ha estat prou forta per empènyer els models prefabricats fora de l'imaginari; encara hi ha una resposta automàtica quan es parla de grans: els «iaïos». Fins i tot quan s'adopta la *nova* denominació «grans», el significat real percebut no varia.

Pel que fa a instruments, o ajuts tècnics, totes les biblioteques disposaven de programes magnificadors als seus ordinadors: bé el programa facilitat per la Central de gestió, o en algun cas n'havien adoptat un altre que creien més útil. En el cas de les lupes, també afirmaven disposar-ne; una altra cosa era el fet de saber on era, o que tot l'equip en conegués l'existència i la ubicació.

Tampoc se'n feia difusió als usuaris. Vàrem preguntat si disposaven d'algun altre ajut tècnic, o si coneixien algun exemple que els proposàvem, però la resposta era negativa.

### **Excepcions esmentades:**

#### *Biblioteca d'Horta – Can Mariner*

Perceben que hi ha una bona quantitat de gent gran, molt actius, i fan algunes actuacions diferents, que no es limiten a programar activitats de manera estandarditzada, sinó com a resultat de la seva percepció i reflexió:

- Creació d'un centre d'interès.
- El mirall de la lectura. Un club de lectura rotatiu, en col·laboració amb altres equipaments del barri (Centre Cívic Matas i Ramis, Casal de la Gent Gran d'Horta, i la Biblioteca), com a forma de difondre els serveis de la biblioteca.

- S'adonen que hi ha molt poques activitats en horari de matins, en biblioteques públiques, i organitzen un club de lectura als matins, que té moltíssim èxit.
- Col·laboració amb associacions per difondre'n l'activitat o les finalitats.

Tot això, sense deixar d'oferir els serveis més habituals, com cursos de TIC.

#### *Biblioteca La Sagrera – Marina Clotet*

En veure que una part important del públic era gran, es va fer una aposta per oferir una programació que no fos únicament per a gent gran sinó transgeneracional, dins les franges d'adults. És a dir, «que una persona gran de 60, 68, 70 anys no se senti estrany, o que desentona, al costat d'una persona de 30; i potser al davant en té una de 90». Funciona molt bé. Es fa un grup d'ajuda mútua, per iniciativa pròpia d'uns usuaris, que van demanar a la biblioteca si els podia acollir, i un grup d'Ho'Oponopono hawaià. I també han donat acollida a altres iniciatives d'usuaris.

Però en aquest cas, tot i la sensibilitat i la bona feina amb els grans, hi ha un error de percepció clàssic. Sempre són els dos extrems: o són els «iaios» o, en ser actius, es pressuposa que no tenen altres necessitats diferents dels adults més joves:

Guies de lectura no, a internet ho tens tot, al catàleg ho tens tot. Si no veuen bé ja venen i et diuen 'mira no hi veig bé'. Però productes específics no, perquè ho 'guetitzes'. Els inclou en un grup on no hi volen estar. (Pregunta) I si pots indicar-ho sense 'ghetitzar'? (Resposta) No cal: ja venen i pregunten.

És difícil trobar el punt just, però és molt positiu que ja es treballi per cercar camins i maneres d'atendre els usuaris grans. Tornem a insistir que la millor ajuda seria un molt necessari estudi d'usuaris, i formació als equips.

D'alta banda, s'estudia reforçar la il·luminació en algunes zones.

#### *4.4.2 Entrevistes a responsables de gestió*

Tal com vàrem dir al capítol 3, el contacte amb òrgans de gestió només es podia fer al final de tota la tasca de recerca i sistematització, per contrastar, amb tota la informació recollida, si s'havia apreciat el canvi generacional que informa aquest treball.

Hem parlat amb dues persones responsables de gestió:

- Marta Cano Vers (Gerent de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona).
- Judit Terma Grassa (Directora Tècnica de Planificació, Projectes i Avaluació del Consorci de Biblioteques de Barcelona).

• Sobre el que vàrem aprendre de **l'entrevista amb la senyora Terma**, n'hem introduït alguns elements al llarg del treball. BB ha pres consciència del canvi demogràfic i les seves implicacions, i hi treballen d'un temps ençà.

Sobretot, el que ens va semblar més positiu, va ser l'actitud compromesa de Planificació, Projectes i Avaluació en aquest assumpte. La predisposició, les ganes de transmetre el que saben, el que han fet, i de rebre tota la informació possible, són el que cal en un moment com aquest, de canvi de paradigma.

Perquè és on som; i qui ocupa els llocs de responsabilitat ha d'entomar-ho i actuar en conseqüència. Aquesta Direcció Tècnica ha impulsat, dins aquest àmbit:

√ Un **treball de camp**, que té el seu origen en la constatació que el percentatge de gent gran que tenia carnet de les biblioteques no es corresponia amb el percentatge de gent gran al cens de la ciutat de Barcelona, i es va voler entendre el perquè. En resulta un document, que hem comentat al llarg d'aquest estudi, sobre les *Actituds i expectatives de la gent gran vers les biblioteques de Barcelona*, presentat el novembre del 2012.

√ La convocatòria, d'acord amb el consistori, d'un **grup de treball multidisciplinari**, d'on surt el document *Orientació per promoure noves oportunitats davant la diversitat d'envelliments a la ciutat de Barcelona*,<sup>200</sup> del qual n'hem parlat. Aquest és un pas important perquè implica diverses especialitats amb una finalitat comuna; convé que, tancada la primera etapa amb la publicació del document, es mantinguin les sinèrgies, i s'aprofiti el corrent de comunicació iniciat.

√ La senyora Terma ens va explicar que s'ha **designat una persona per representar BB dins el grup multidisciplinari**, i fer d'enllaç amb el grup i els seus components. La persona triada era la directora de la Biblioteca de La Sagrera – Marina Clotet, perquè la seva biblioteca comptava amb un percentatge d'usuaris de la franja d'edat que es consideren 'grans', més alt que a la resta de biblioteques de BB, i ja feia algunes actuacions per atendre el col·lectiu.

És una de les professionals a qui es va entrevistar. Però, com hem dit una mica més enrere, des de la nostra modesta posició d'observació, no

<sup>200</sup> Departament de Planificació i Processos. Àrea de Drets Socials (2014). Op. cit.

pot recaure tot el pes en dues persones (la Directora Tècnica i la Tècnica en Biblioteques); convé que es donin les condicions per implicar, com a mínim, a totes les responsables de cada biblioteca (que, segur, ho faran extensiu als seus equips), perquè aquestes dues persones que ja fa temps que hi treballen puguin difondre què han après i coordinar-ne la difusió entre els professionals, amb materials, dossiers, etc., a fi que a mig termini comenci una segona fase de ‘posar mans a la feina’.

√ Ens interessava saber si la biblioteca pública hauria d’estudiar, en un futur proper, la seva **presència al Saló Firagran**, i la senyora Terma va mostrar interès en aquest esdeveniment, tot interessant-se en les dates de celebració d’aquest any 2017.

- Pel que fa a l’**entrevista amb la senyora Cano**, va posar molt d’èmfasi a puntualitzar que...

√ ...les decisions sobre fons i serveis no depenen de la Gerència, sinó que cada biblioteca, d’acord amb l’ajuntament corresponent, és lliure de triar com inverteix els diners destinats a l’adquisició de fons, i d’organitzar la seva oferta de serveis.

Nosaltres [la Gerència de Serveis de Biblioteques] no tenim un programa d’activitats per a les biblioteques, des d’aquí el que generem són estudis i dades i recursos, que han d’ajudar els ajuntaments a programar les activitats bibliotecàries a tots els nivells. [...]

Nosaltres no podem proposar actuacions o horaris. Però podem fer recomanacions. [...]

Activitats ja en fan totes les biblioteques, no en necessiten.

Assenyalem aquí la confusió, que sovinteja, com ja hem comentant, entre serveis i activitats. Quan es parla de serveis, generalment ens responen amb una llista d’activitats que la biblioteca organitza, i s’oblida que el concepte ‘servei’ és molt més ampli. Però aquesta confusió no hi hauria de ser, en aquest nivell de responsabilitat.

√ En ser preguntada sobre la **web**, que sí que suporta i dissenya la Gerència, la gerent va explicar que per motius econòmics no era possible contemplar la possibilitat que la web de la XBM (que acull la web *Gènius*, –esmentada a l’epígraf anterior– pensada per als més joves, amb un pes demogràfic inferior al del segment de població de què parlem) pogués disposar d’un espai dirigit especialment als interessos de les persones grans: «Era massa car i massa feina», va dir.

En aquest sentit, la senyora Anna Simó reflexionava, el dia de la nostra conversa:

Potser la Diputació de Barcelona, que és l’òrgan que ha continuat tenint recursos econòmics, ja ha fet alguna cosa, però no em consta.

Així com sí que ho ha fet en les coses de competència local com escoles bressol i, ara, les escoles de música; s'ha preocupat de fer una visió global, de fer xarxa, intercanvi d'experiències, etc.  
Però no em consta que s'hagi fet en el camp de les biblioteques en relació a la gent gran.

√ Pel que fa al **catàleg**, la gerent tenia la certesa que tot anava bé, tot i les nostres explicacions:

Però tu què mires, que interessi la gent gran? No entenc com cal discriminar al catàleg. Si ho descrius, ho estàs restringint a gent gran.

√ Va informar-nos que la Gerència donava tot el seu suport a la tasca que fa BB amb el grup multidisciplinari a nivell municipal, però en demanar-li si pensaven difondre els resultats, o si disposava dels documents generats, per poder comentar alguns aspectes amb nosaltres, va dir-nos que disposava dels resultats de la valoració de l'impacte dels tallers de capacitació digital per a +55, i ens en va donar un exemplar.

En això es resumeixen els serveis de la XBM als grans? No, perquè també ens va informar que la XBM és puntera en l'oferta d'audiollibres, i també ens va parlar d'una promoció que es va fer, entenem, cap el 2016, en què es varen facilitar a totes les biblioteques uns punts de llibre de plàstic, amb un prisma d'augment, que feien la funció de lupes, perquè les distribuïssin als usuaris que les necessitessin, quan sorgís aquesta necessitat.

√ Ens interessava saber si la XBM podria plantejar-se, en un futur proper, la seva presència al **Saló Firagran**; ens va respondre que no el coneixia i que hi havia massa esdeveniments com per poder ser presents a tots, però que, ja que la informàvem que la Diputació hi és present, miraria d'enviar-hi alguna informació en suport paper.

Reproduïm tot seguit un fragment de l'entrevista amb la senyora Comellas, quan va ser preguntada sobre aquesta presència:

I tant! No n'hi ha prou amb un estand de la Diputació, amb informació dels recursos per a gent gran. Cal que hi sigui la identitat biblioteca, l'espai no és visible; cal fer-lo visible.

√ Pel que fa a la **percepció** de la senyora Cano de **la franja d'usuaris grans**, transcrivim:

Aquí [a la XBM] es divideix la gent gran en dos grups, i la segona franja no seran mai usuaris de biblioteques, difícilment els tindràs mai.

Recordem els grups: *Adults 2* (de 40 a 64 anys); *Gent gran* (65+ anys). Vol dir, doncs, que les persones de 65 anys endavant no seran mai usuaris de biblioteques???? Vol dir, doncs, que les persones de menys edat, quan arribin als 65 anys, deixaran de ser usuaris???? Aquesta afirmació convida a la reflexió.

I tornem a recordar, també, què ens deia Schneider en el seu *Manifesto*:<sup>201</sup>

The user is the sun. [...] The user is the magic element that transforms librarianship from a gatekeeping trade to a services profession. [...] You cannot change the user, but you can transform the user experience to meet the user. [...] Meet people where they are –not where you want them to be. [...] Your ignorance will not protect you.

#### 4.4.3 Entrevistes a persones expertes

Es van fer 6 entrevistes a persones expertes i/o grans. La combinació de conjuncions té una raó: en alguns casos, volgutament, es dona la combinació de la especialitat amb la pertinença al col·lectiu de grans, i això, considerarem, enriqueix les seves aportacions, en combinar la condició de gran amb l'expertesa professional; però també es va entrevistar especialistes més joves, i algú pertanyent al col·lectiu que, tot i la seva expertesa, només va respondre com a 'gran'. Les entrevistes varen tenir una durada entre 30 i 45 minuts. Al capítol 3 s'han facilitat els perfils i les motivacions per fer la tria de cada persona entrevistada.

- **Maria Jesús Comellas**, psicòloga, professora emèrita de la UAB, considera que, certament, caldria començar a reflexionar sobre els efectes de la inversió de la piràmide d'edat, i critica la manca de percepció generalitzada:

[...] el que no canvia són les polítiques, ni les percepcions; no es redueixen els estereotips, i hi ha un missatge extraordinàriament contradictori, on conviuen les contradiccions com si fossin absolutament el mateix, quan són diametralment oposades, i la mirada que es focalitza sobre aquesta generació és de cara a l'oci i al consum. Com a usuaris d'Imsero, de passejar per la platja, etc.

Defensa la necessitat de la convivència *multigeneracional*, i considera que la biblioteca pública és en la millor posició per convertir-se en un espai per aquesta convivència, tot allotjant iniciatives que impliquin la interactuació entre generacions.

La senyora Comellas ens aporta algunes reflexions, com a persona gran i com a psicòloga: és necessari trobar comoditat en tots els espais de la biblioteca; és imprescindible canviar el llenguatge per dirigir-se als grans, i fer-ho amb respecte; la bondat de tenir projectes entre mans...

I allò de «vols que t'ho torni a explicar?» amb aquella mena de cura, no?... O allò de «Noia, què vols», jo vaig i em giro, i em diu «què li passa?» Doncs no passa res, com que he sentit *noia* he pensat que parlaves amb algú altre. «Però que no li agrada?» Mira ja porto anys al món per tenir una altra categoria. És que el llenguatge s'empobreix, les identitats desapareixen, i tots quedem en un pack de «grans». I això de la pèrdua d'identitat és un dels focus que més toca, més depressions comporta, més malestar comporta. Perquè «ara tu què ets?» Persona, jo soc el mateix que he estat

<sup>201</sup> Schneider, K.G. (2006). Op. cit.

tota la vida; «encara?» disculpa, quan la perdo jo, la meva identitat, sigui de professora, sigui de comercial, o el que hagi estat? «Però ara ja no» Ja no què?, què m'has tret, del que forma part de la meva identitat?: JUBILADA. Tenim la paraula comodí. A la que traspasses el llinard d'aquella porta... «a partir d'ara seràs *jubilada*». I com ets jubilada ets a la pendent de la caducitat; dedica't a passejar, perquè t'has de cuidar.»

[...] quan tinc un projecte no cal que vostè em digui que he de caminar, em llevo d'hora i camino perquè 'vaig, que m'esperen'. [...] si tens sentit a la teva vida, també necessites menys fàrmacs. I és que només amb això, la gent es lleva, i ja no necessita l'analgèsic, ja no necessita indicacions mèdiques, perquè el que fa té sentit.

Tot recollint el suggeriment que la biblioteca sigui un espai intergeneracional, ens fem ressò d'una notícia publicada a *El Periòdic*<sup>202</sup> el dia 4 de maig de 2017, sobre una trobada entre el Consell dels Infants i els Adolescents, i el Consell Consultiu de la Gent Gran, a Rubí. Una iniciativa interessant que les biblioteques podrien estudiar per a les seves respectives localitats.



Imatge 10. Trobada, a Rubí, del Consell dels Infants i els Adolescents i el Consell Consultiu de la Gent Gran.

- **La senyora Simó**, que va ser consellera de Benestar Social quan s'acabava de publicar el Llibre blanc<sup>203</sup> que hem citat en aquest treball, expressa la seva preocupació perquè les biblioteques engeguin un projecte global en relació a la gent gran.

<sup>202</sup> <<http://www.elperiodico.cat/ca/noticias/rubi/rubi-nens-gent-gran-viceversa-6016854>>. [Consulta: 04/05/2017].

<sup>203</sup> Departament de Benestar Social (ed.) (2002). Op. cit.

[...] Es va fer el llibre blanc. Tinc pendent de veure si la cosa ja està resolta. L'accés a la cultura es un accés a la cultura de consum (teatre, cinema) però no recordo viatges, o que es fes una referència a l'accés a les biblioteques o activitats dins el mon local. Amb el temps i la crisi econòmica s'ha anat destinant els diners a tancar forats de la precarietat de les persones grans, i aquestes qüestions han quedat en un segon terme o aparcaades; només, crec jo, a criteri del personal bibliotecari o les directores o directors de cada biblioteca, dins de l'autonomia de cada centre. Potser la Diputació de Barcelona, que és l'òrgan que ha continuat tenint recursos econòmics, ja ha fet alguna cosa, però no em consta.

Així com sí que ho ha fet en les coses de competència local com escoles bressol i, ara, les escoles de música; s'ha preocupat de fer una visió global, de fer xarxa, intercanvi d'experiències, etc. Però no em consta que s'hagi fet en el camp de les biblioteques en relació a la gent gran; es un tema pendent, el treball per projectes a les biblioteques en general. [...] pensar que el que ha d'acabar essent la part més important de la piràmide d'edat a Catalunya –que cada cop anem mes cap aquí, cada vegada vivim més anys i amb més qualitat de vida–, pensar que una eina de difusió, d'acostament a la cultura de la ciutadania com son les biblioteques municipals pugui pensar en els grans, com es va pensar en clau infància i famílies, que és el que està mes estès (hora del conte a les biblioteques, activitats que es pengen a totes les escoles...).

Reflexiona sobre la necessitat d'interactuació, igual que en clau infantil s'interactua amb les escoles. Treballar amb les entitats de grans:

Que les organitzacions de gent gran facin propostes a les biblioteques, no només la biblioteca a ells, que la gent gran activa entri a les biblioteques. És el meu concepte d'interactuació. Seria el desitjable, però en moments com aquest les necessitats bàsiques passen per davant el desitjable.

La seva reflexió final va ser d'encoratjament perquè la biblioteca faci l'esforç d'explotar el seu potencial.

Quan mirem des de les polítiques públiques, mirem des dels mateixos prejudicis nostres. Falta una visió més global també. Potser és per això que no s'ha abordat aquesta qüestió. Les biblioteques encara tenen molt marge d'exploració del potencial.

- **El senyor Dieste**, educador social, incideix en la necessitat d'ajudar les persones a mantenir vincles amb el seu entorn, i la biblioteca com a escenari per què això sigui possible:

[...] s'ha perdut comunitat. S'ha destruït per les condicions econòmiques que venen d'un i mig o dos segles enrere, amb la industrialització. Penso que l'establiment de lligams una mica intensos es bo per a tothom, per la salut mental i per extensió la física. Arribar a les edats mes difícils amb vincles.

Vincles s'han de crear, no obligar, però oferir possibilitats, llocs, espais socials motivadors. Això es una perspectiva que s'ha de tenir en tots els moments de la vida. [...] Les biblioteques són centres públics... han d'oferir més serveis als grans.

En canvi, reflexiona, no hi ha gaire oferta per a les persones grans:

Pel que veig al meu barri, em sembla que les biblioteques es dediquen més a infància i joventut. Per a gent gran hi ha formació en TIC, però no conec cap projecte a part d'això. Tenen una planta dedicada a infància. A la escola d'adults sí, ofereixen llengües, informàtica... potser sí, però a la biblioteca no. Que jo sàpiga no hi ha educadors que es dediquin a això. I no es veuen coses anunciades la qual cosa ja és un què, i pel jovent si que es veu.

Defensa que la biblioteca seria com un pal de paller, que és present però permet que la palla es vagi acomodant al seu voltant. És necessària, dóna impuls, i suport al paller, però no encotilla. Sobretot pel que fa als grans, cal engrescar:

Cal donar-los un punt on puguin desenvolupar la seva iniciativa, fer propostes i que trobin el suport per desenvolupar-les. Els espais públics són llocs per 'facilitar'. Si una cosa funciona podran sorgir altres coses diferents que també funcionin. Un exemple diferent: els bancs del temps; quan van sortir semblava que no podia ser; ara la gent s'ho ha fet seu, funciona sol.

- La senyora **Àngela Fernández**, usuària de biblioteques a punt se jubilar-se, considera que la biblioteca és un entorn molt adient per facilitar la trobada, especialment en poblacions no massa grans, perquè és un al·licient per sortir d'un entorn molt tancat, és com un centre de reunió, encara que cadascú hi vagi pels seus interessos.

La preocupa força la comoditat del mobiliari, que s'hauria d'adquirir amb atenció a la seva ergonomia. Incideix també en la necessitat que els horaris s'ampliïn, i a més, la preocupa el desequilibri dels espais dedicats a nens en comparació a altres segments d'usuaris:

[...] També veig una zona molt gran per a infantil juvenil, i penso... potser és necessari per iniciar en l'hàbit de la lectura. I les persones grans tenen molts segments els interessos els quals no són fàcilment classificables des de la biblioteca, però s'ha d'intentar; les biblioteques també han de tenir un paper *facilitador* per als grans que potser no són usuaris de la biblioteca, però es podria esbrinar quins interessos tenen i facilitar que els que no són usuaris habituals trobin interès a la biblioteca. Es a dir, potser fer un esforç de recursos de cara a la gent gran com el que s'ha fet fins ara per a la secció infantil i juvenil. [...]

Reivindico més oferta per a la gent gran, que descobreixin la biblioteca com a punt de trobada, d'estímul per a l'activitat intel·lectual, i sobretot, que es contempli el ventall de perfils de gent gran, no posar-los tots dins un sac homogeni. La xarxa pública pot fer molt bé d'estímul per a l'activitat intel·lectual, de gent que no té altres maneres de motivar això. Persones que no han anat mai a la biblioteca, però si els ofereixen una sèrie de serveis, de propostes, els poden atraure. Cal tenir en compte que la xarxa pública es a tot arreu, a barris, a pobles... te un accés molt fàcil.

- **El senyor Carné**, president de la FATEC, fa una declaració d'intencions: volen que els tractin, no com a 'persones grans', sinó com a persones. La única diferència que hi ha és que tenen més anys:

A nosaltres el que més ens preocupa és el que en diem l'*edatisme*, que és la discriminació per edat. I això ho trobem en tots els camps. Per exemple, en aquest cas, les biblioteques pensen en els joves, perquè han d'anar a estudiar i tot això, però no pensen en obrir a unes hores que siguin bones per a nosaltres.

Pel que fa a la sensibilitat en el tracte, aspecte que hauria de formar part d'una hipotètica formació dels professionals en aquest camp, el senyor Carné incideix en el que ens han dit altres experts en aquesta recerca:

D'altra banda, aquest tracte infantilitzant que hi ha, l'avorrim i hi lluitem en contra a tot arreu, no només a les biblioteques. «Senyor Juanito, passi, passi!». Passa també a hospitals, residències... Deixes de tenir personalitat pròpia i et tracten com un nen, com una nina. I això no agrada. I passa arreu.

Incideix també en el significat que, com al·licient per fer una vida activa, pot representar la biblioteca, de la qual molta gent gran no en coneix els serveis, en molts casos perquè els horaris no els són favorables. També fa referència a que s'ha fet un gran esforç per les àrees d'infantil; la possibilitat que la biblioteca compti amb voluntaris grans... En definitiva, suggereix:

Si les biblioteques creen coses, es pot animar, o si són receptives a que nosaltres els anem a proposar algun projecte.

- **La senyora Mas**, treballadora social jubilada formalment, però plenament activa, afirma que és molt clar que el perfil dels grans ha canviat, sobretot, perquè tenen més salut, i una millor esperança de vida. També més formació: «avui costa trobar una persona gran que sigui analfabeta, cosa que era normal només una generació enrere».

Pel que fa a l'atenció especialitzada, assumpte que hem tractat, i sobre el qual defensem que el fet que l'equip de la biblioteca tingui formació per atendre diferents tipus de perfils no vol dir 'guetitzar', la senyora Mas diu:

[...] necessito que quan vagi a una biblioteca algú pensi en això, que munti grups de lectura, que pensi que la gent gran som diferents, que tenim unes altres aspiracions. [...] tinc la vida plena, però un dels elements que m'omplen la vida són els llibres, i a les biblioteques no trobo fàcilment algú que m'aconselli, perquè no ho pensen; pensen que ja no hi som.

En aquest sentit, citem Margaret Sloan,<sup>204</sup> quan explica l'experiència de Calgary:

Customers wanted to have staff who were not too busy on hand to help them. Older people also wanted quieter areas in libraries, and these are being developed.

Com hem anat escoltant d'altres interlocutors, la senyora Mas, un cop més, ens diu que «Cal pensar a obrir les biblioteques els matins. Hi ha

<sup>204</sup> Sloan, Margaret (2008) Op. cit.

molta gent gran que només surt al matí; a la tarda ja no surten». És una circumstància que ella coneix molt bé, per l'experiència de la seva professió de treballadora social, i perquè encara continua activa en nombrosos fronts on es treballa per a la gent gran. I afegeix:

Els llibres són molt cars, les pensions són molt baixes... Mira jo recordo fa molts anys, però molts, potser 40, que vàrem anar a Dinamarca a veure la casa del Christian Andersen, perquè em feia gràcia. I anàvem en un tren, i al compartiment érem nosaltres dos i sis persones més. Tothom portava un llibre de biblioteca; ho veies clarament. Tots. Això ja diu molt del nivell de cultura, i parla sobre les biblioteques; per una banda hi ha la gent que vol llegir i per una altra hi ha les facilitats d'accés que li dones. Això dels horaris és un fet claríssim, que la gent gran quan més ens movem és a mig matí.

Constatem una coincidència de desitjos: presència de grans a les biblioteques, atenció per iguals...

És un punt a estudiar, i que també s'ha treballat força a les biblioteques d'altres països. El secret és trobar la fórmula que combini un sistema de voluntariat de persones grans, adaptat a una disponibilitat flexible, que és un dels problemes detectats, com ens explica la senyora Terma a la nostra conversa.

Una fórmula que aculli la valuosa iniciativa de mentoria que ens explica la senyora Comellas, i qualsevol altre perfil que vulgui col·laborar amb la biblioteca (atenció a usuaris, recomanacions de serveis i/o activitats, suggeriments de fons...); tornem a fer esment del programa *Senior civico*,<sup>205</sup> a Itàlia, com a model inspirador.



## Postil·la

Ja en fase de tancament d'aquest treball, arriba una informació que hem volgut reflectir.

La Creu Roja de Catalunya ha publicat el seu *Observatori* número 10.<sup>206</sup>

Hi destaca la precarietat de persones d'entre 50 i 60 anys. Quatre de cada 10 de les persones ateses per aquesta ONG, fa més de tres anys que viuen en condicions precàries. I dins la franja d'edat de 50 a 60 anys, aquest percentatge s'eleva al 60%

<sup>205</sup> Di Gennaro, Annamaria (2014). Op. cit.

<sup>206</sup> Creu Roja de Catalunya (2017) "La cronificació de la pobresa". *L'observatori*, 10è estudi. Barcelona: L'Observatori de la Creu Roja a Catalunya (març 2017).  
ISUU: <file:///D:/10e%20OBSERVATORI%20web.pdf>.

Qui fa la presentació de l'informe, destaca que aquestes persones arribaran a l'edat de jubilació sense la pensió de jubilació (i no és redundància). Hi ha tota una generació on s'està cronificant aquesta pobresa, diu.

Aquesta informació és rellevant per a aquest treball? Considerem que sí, que rebla el clau de la necessitat de treballar perquè els 50+ tinguin el seu lloc a la biblioteca, que hi trobin respostes a les seves necessitats i expectatives.

La precarietat econòmica –sobrevinguda a causa dels anys de crisi, que aquests individus han patit en un moment tant crucial com és el final de les seves vides laborals, amb la incidència fatal que això representa per a les seves bases contributives– no precaritza la millor formació en relació a generacions anteriors, no precaritza la millor salut, i no precaritza la necessitat d'accedir a les TIC, ni el desig d'omplir el lleure o d'informar-se, o de sentir que es valora el propi bagatge. I si el nivell adquisitiu no els deixa gaire marge, han de trobar resposta a la biblioteca.



Deien les àvies que una no sap mai per on vindran les sorpreses. Avui, a la biblioteca pública, la sorpresa la porta la demografia. I, com defensa la filosofia de la professió, la que hem après a les aules i en el decurs de l'exercici professional, una sorpresa sempre cal prendre-la com una oportunitat; mai com una amenaça. Una nova generació de gent gran activa convida a nous enfocaments pels serveis bibliotecaris i pel paper de la biblioteca; a noves actituds de les plantilles. Uns serveis que responguin a les característiques d'aquesta generació. Això implica una preparació dels professionals, i una recerca per conèixer les necessitats dels usuaris adults, que ajudi a dissenyar un nou perfil, i alhora a millorar la percepció i canviar l'actitud, tot esborrant els tòpics. Però aquesta feina cal fer-la de manera coordinada amb altres sectors.



### **About this toolkit...**

**This toolkit responds to the concerns of librarians across the country who are providing services for the growing numbers of older adults in their communities.**

### **Older Adults: Who are they?**

America's older adults are diverse, differing by age, education, life experience, sexual orientation, health, geographic location, and income.

**Active older adults** typically live in their own homes or retirement communities, are involved in community activities, and manage their own transportation.

One of the fastest-growing groups of active older adults today are the baby boomers, the approximately 78 million Americans born from 1946 to 1964.

**Frail elders** are typically the oldest adults and often include persons living in residential facilities and those with various disabling conditions.

Imatge 11. Fragment del fullet *Keys to engaging Older Adults @ your library*, de la ALA.

Aquesta breu i aparentment senzilla definició dels *older adults* té al seu darrere molts anys de conscienciació i de treball, molts estudis d'usuaris per conèixer de qui es parla, moltes reunions i debats, abans d'arribar-hi.

El fet que l'ALA hagi considerat la utilitat d'editar una 'guia' en dos formats (llibret i fullet) per ajudar els professionals en el disseny de serveis per a les persones grans, indica el reconeixement que una realitat demogràfica i social determinada sempre incidirà en la biblioteca pública.



## 5. Conclusions: Una nova percepció

La conclusió és que, tot i que hi ha característiques comunes, les diferències requereixen respostes innovadores de la biblioteca pública. *La generació híbrida: els 'baby boomers' i el paper de la biblioteca pública (Williamson, K. i altres)*<sup>207</sup>

Acabem el treball, però tal com hem dit al llarg de la redacció, això només és un punt de partida. L'atenció que la biblioteca ha d'oferir a les persones grans requereix un esforç a curt termini, que inclogui la implicació de professionals i acadèmia; i a mig termini, amb una planificació acurada de les accions. La línia de recerca que hem encetat precisa ésser continuada per garantir que allò establert a les normes –tots els ciutadans han de poder accedir a la cultura i a la informació– s'acompleixi.

L'objectiu d'aquesta recerca era «comprovar si les biblioteques públiques de la XBM tenen una oferta de serveis prou àmplia, dissenyada per al segment d'usuaris de 55 anys i més». En aquestes darreres pàgines concretarem les conclusions a què hem pogut arribar, un cop analitzats els resultats de la recerca. Primer concretarem les nostres reflexions en funció dels objectius plantejats a l'inici. També farem unes reflexions generals, que tot i presentar relació amb aquests objectius, ens permeten fer un plantejament més global de la qüestió.



<sup>207</sup> Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Sullivan, Jen (2010). "The crossover generation: Baby boomers and the role of the public library". *Journal of librarianship and information science*, vol. 42, núm. 3, p. 179-190. La traducció és nostra. <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0961000610368917>. [Consulta: 04/04/2017].

## 5.1. Conclusions en funció dels objectius específics

En aquest epígraf reflectirem les conclusions tot vinculant els objectius plantejats a l'inici de la recerca amb els resultats obtinguts: conèixer els serveis per a grans en altres països; conèixer els serveis per a grans a la XBM; conèixer els continguts per a grans a l'entorn virtual; i recollir elements per fer propostes de treball, com a marc per a la reflexió sobre la necessitat d'un cos normatiu per als serveis a les persones grans a la XBM.

### 5.1.1 Objectiu 1: Identificar, recollir, documentar i sistematitzar els serveis bibliotecaris per a gent gran en d'altres països

A partir de la producció científica elaborada per bibliotecaris de diferents països, on expliquen les seves experiències, com van prendre consciència, estudis d'usuaris fets, serveis imaginats, adaptació física de les instal·lacions, i una feina molt acurada en l'espai web de les seves biblioteques, per atendre els grans, podem dir sense marge d'error que la XBM encara es troba al punt zero, a la línia de sortida d'una llarga cursa de fons.

La producció esmentada no es limita a les experiències i la revisió de serveis. Té una altra vessant molt interessant, que seria el dopatge per poder fer una bona part de la cursa amb menys esforç del que es creuria. Això seria possible si es para atenció a tot el gruix de la literatura que parla del perfil dels usuaris, de com s'ha actuat organitzativament a nivell de professió (reunions, inclusió als plans estratègics...), que ofereix decàlegs, llistes de punts imprescindibles, manuals de bones pràctiques... fins i tot models d'estudi d'usuaris.

Pensem que és imprescindible i urgent que es preparin dossiers temàtics aprofitant tota aquesta literatura, i que arribin a tota la professió. Cal no caure en l'error de considerar 'massa antics' alguns d'aquests documents; són el punt de partida, són els fonaments, el calostre que conté tots els nutrients. No trobarem producció recent amb aquests continguts, que corresponen a la percepció assolida; els documents més recents tenen uns altres continguts, també interessants; però són els relats d'una travessia: ja s'ha assolit la velocitat de creuer i l'atenció es fixa en altres aspectes. Conèixer i aprofundir en tota aquesta producció inicial és gairebé un deure ineludible, que tindrà uns resultats molt positius.

Davant la idea que potser s'ha deixat passar massa temps sense enfrontar aquest desafiament, hi ha una circumstància que n'esmorteix l'efecte, i que pot ser determinant per canviar la sensació que 'hem fet tard' o 'ens hem encantat', tot fent albirar una oportunitat. Aquesta circumstància és el decalatge entre l'arribada dels *baby boomers* a l'edat de jubilació en altres països i l'assoliment d'aquesta edat per la *generació del 600*. Ja s'ha dit, i s'ha documentat, que el paral·lelisme és indubtable,

però amb diferència de dates: aquí aquesta generació va començar més tard. Aquesta és la oportunitat, la possibilitat de posar-se a treballar de manera immediata, tot aprenent de la feina feta per les companyes i els companys de professió, a fi que en un termini més curt que mitjà es percebi el canvi a les biblioteques públiques, en la seva percepció, tracte i atenció a les necessitats del col·lectiu de persones grans.

### *5.1.2 Objectiu 2: Identificar, recollir, documentar i sistematitzar els serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM*

Hem assenyalat diverses vegades al llarg de l'estudi l'escassetat de serveis bibliotecaris específicament pensats o dissenyats per a les persones grans. En el cas de les activitats, hem vist que majoritàriament es tracta d'activitats per a adults, on qualsevol s'hi pot inscriure.

També hem destacat que, sovint, els conceptes de servei i activitat es fusionen, i això no hauria de ser així; les activitats son un servei, no 'el servei'. El concepte de servei no s'ha d'oblidar; a més d'activitats, té altres accepcions. Per exemple, servei és...

- ...fer estudis que facilitin el coneixement dels usuaris i del que volen o necessiten.
- ...un seient còmode, una lupa, un faristol.
- ...una atenció acurada i respectuosa, atenta als interessos de tots els perfils d'usuari.
- ...incloure l'atenció als usuaris grans dins els Plans d'acció i dins els Plans estratègics.
- ...canviar d'actitud i posar-hi imaginació.
- ...bellugar mobiliari, si convé, per crear nous espais dins l'espai comú, sense por que això vulgui dir 'guetitzar'.
- ...canviar la distribució de determinats fons i equipaments, també sense por que això vulgui dir 'guetitzar'; crear punts d'interès, equipar alguns ordinadors amb seients còmodes; o tenir alguns seients còmodes a disposició, si no es vol 'estigmatitzar' cap ordinador.
- ...un enllumenat reforçat en zones estratègiques de la biblioteca.
- ...revisar el catàleg i posar descriptors que ajudin a una selecció senzilla i encertada.

- ...revisar el fons i enriquir-lo amb documents de tots els suports amb temàtica d'interès per als grans.
- ...incloure una secció dedicada als grans a la web de la biblioteca.
- ...imaginar noves ofertes d'activitats, com *Memorabilmente senior, corso avanzato*, que s'ofereix a la Biblioteca Civica di Arzignano,<sup>208</sup> per exemple.
- ...imaginar nous continguts per als cursos de TIC, més enllà de treure-li suc al mòbil, i oferir-los en línia, a la web de la biblioteca. Veiem un exemple inspirador. Només és un exemple, però, insistim, és inspirador: La plataforma britànica *Digital Unite*<sup>209</sup>, de la qual hem parlat al capítol 2, ofereix algunes formacions en línia a la seva web *Digital Champions* que podem considerar 'innovadores', però també 'inspiradores'.

A tall d'exemple, mirem d'adaptar a la nostra realitat alguns dels cursos de la captura de pantalla que s'insereix a la pàgina següent, i n'afegim altres de collita pròpia:

- Cursos en línia de seguretat a la xarxa, per a usuaris de la biblioteca, dins unes franges d'edat preestablertes.
- Cursos en línia per la cerca de feina (cal no oblidar que els *nous grans* encara són en edat laboral), per a usuaris de la biblioteca, dins unes franges d'edat preestablertes.
- Cursos en línia per aprendre a fer transaccions a les interfícies web de les entitats financeres, per a usuaris de la biblioteca, dins unes franges d'edat preestablertes.
- Cursos en línia per 'aprendre a aprendre en línia', per a usuaris de la biblioteca, dins unes franges d'edat preestablertes. Quin programari convé, i ensenyar a instal·lar-lo i a fer-lo servir; per exemple Skipe o altres que permetin reunions virtuals; programes o aplicacions per mantenir converses escrites amb múltiples assistents... de manera que disposin de les habilitats necessàries per poder seguir els cursos en línia que la biblioteca ofereix.
- Cursos en línia per aprendre a gestionar les pròpies xarxes socials amb programaris lliures *ad hoc*, per a usuaris de la biblioteca, dins unes franges d'edat preestablertes.

208

<<http://biblioinrete.comperio.it/library/biblioteca-di-arzignano/cal/memorabilmente-senior-corso-avanzato/view/2016-04-28>>. [Consulta: 04/04/2017].

<sup>209</sup> <<http://www.digitalunite.com/>>. [Consulta: 04/04/2017].

## Courses

*“This course has emphasised to me that it’s very important to tailor the training you are giving to suit each person as an individual; that each person will be different in their skill set, capabilities and understanding”*

The Digital Champions Network provides six self-study online courses to help Digital Champions develop their personal digital skills and the essential techniques to engage others. They include practical exercises to test the knowledge gained, videos and other interactive resources and a certificate of achievement and Open Badge is provided as evidence of completion.

User feedback shows that 100% said they now feel more confident in their role after completing their Digital Unite course and 9 out of 10 have new ideas and techniques for getting others online.

- **Digital Champion Essentials** - This foundation course covers how to create the right learning environment for beginners, what hardware, software and websites to use and how to create and maintain learner interest.
- **Money and saving money online** – Preparing learners on how to save money online safely. It covers confidence building and email security, shopping and comparing prices online, cheaper travel and transport over the web, winning prizes and financial advice on the net.
- **Online security, banking and money** – Helping learners make online transactions once they’ve found their confidence. The course covers registering with websites, online security, paying online, saving and making money online and e-banking.
- **Finding a job 1** – Helping learners ensure they have got everything in place to search for jobs over the internet. The course covers basic word processing skills, computer housekeeping and using emails and the internet, finding relevant online training and gathering the right personal information to create a CV.
- **Finding a job 2** – Helping learners with appropriate online searches and uploading their CV to the right websites. The course covers; researching jobs online, uploading CVs and completing online application forms, networking for job hunters, interview skills and troubleshooting in the learning session.
- **Using government services online** – Helping people in England and Wales to use the internet to access national and local Government services online.



Imatge 12. Captura de pantalla de la web *Digital Champions*

Hem vist que, de l’any 2009 a l’any 2017, amb les excepcions que hem exposat oportunament, la percepció no ha variat massa, els serveis encara s’identifiquen sovint amb les activitats, i majoritàriament les activitats estrella que s’identifiquen com a ‘serveis per als grans’ són els clubs de lectura i la formació en TIC, que sol tenir els mateixos continguts: navegació, correu-e, dispositius mòbils.

Segur que les Centrals de gestió disposen de recursos i personal tècnic especialitzat, per imaginar maneres adients de servir el públic gran, i això inclouria pensar nous formats i continguts d’activitats, a fi de poder oferir a les biblioteques informació i documentació generada per les pròpies centrals, amb idees, suggeriments i línies d’actuació recomanades a l’hora de programar activitats dins l’autonomia de cada centre, perquè la situació descrita pugui canviar.

La XBM va definir el 2002 què entenen com a serveis bibliotecaris; és una definició ‘formal’, per bé que conceptual, en el sentit que, per tractar-se d’un document de difusió, no s’estén en exemples concrets dels serveis relacionats. Tot seguit, reproduïm la relació de «Serveis que ofereixen les biblioteques públiques», segons els document *La biblioteca pública a la província de Barcelona: Un servei en xarxa*<sup>210</sup>, encara vigent, segons la web de la XBM. Tots els conceptes de servei que reproduïm (fins i tot el

<sup>210</sup> Omella, Ester; Bailac, Assumpta (coord.) (2002). *La biblioteca pública a la província de Barcelona: Un servei en xarxa*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Cultura. Servei de Biblioteques.

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

servei a les escoles) són susceptibles de ser oferts als usuaris grans, alguns perquè són genuïns, segons es desprèn de la seva definició; i altres perquè són susceptibles de ser adaptats a aquest públic, en igualtat de condicions que es fa amb altres grups d'edat. Per tal de no fer aquest passatge excessivament llarg, ombregem alguns dels conceptes relacionats, com exemples que podrien traduir-se fàcilment en serveis al públic 'gran'. Tots aquests serveis, no només els ombrejats com a exemple, haurien de ser objecte de difusió per part de les biblioteques, i de les Centrals de gestió, en els entorns adients per arribar a tot aquest públic.

‘Serveis que ofereixen les biblioteques públiques’:

#### **Servei d'informació i de referència**

Aquest servei s'ofereix a partir de fons propis i externs, als quals es pot accedir mitjançant catàleg i altres sistemes telemàtics. Entre d'altres, considera:

Assessorament sobre com i on trobar la informació necessària; Ajuda per buscar i obtenir aquells documents que la biblioteca no té; Disseny de serveis d'informació per a col·lectius locals: empreses, grups polítics, escoles, etc.; Accés en línia a les fonts d'informació electrònica (per exemple, Internet) i a la informació disponible en CD-ROM; Assistència en l'ús de les eines d'accés a la informació; Servei d'informació selectiva i fons documental especialitzat; Servei d'informació local, que s'aborda en l'apartat següent.

#### **Servei d'informació local**

La biblioteca pública ofereix amb recursos propis i externs informació sobre la localitat i de la localitat:

Elaboració de bases de dades de contingut local (per exemple, bases de dades de fotografies històriques del barri/districte, bases de dades de premsa) o confecció de cens de webs de contingut local o edició d'informació local al web; Assessorament en la creació de centres de documentació locals en xarxa i la integració en un únic catàleg de les referències del fons documental existent a les entitats de la zona; Assessorament a organitzacions de la zona en el disseny de continguts dels webs propis (part documental); Col·laboració en matèria d'informació amb altres serveis d'informació (per exemple, punts d'informació juvenil, oficines de turisme, serveis municipals d'ocupació, etc.); Edició de material de contingut local i/o d'interès sectorial específic.

#### **Servei d'obtenció de documents**

Servei que es troba molt vinculat al *Servei d'informació i referència* i que consisteix en la localització de documents, a partir de diverses fonts d'informació, que es troben disponibles en d'altres serveis d'informació, i en la seva posterior obtenció.

#### **Servei de consulta i lectura**

Aquest servei ofereix la consulta i lectura in-situ del fons documental en qualsevol tipus de suport, tant per a adults com per a nens, per cobrir les necessitats informatives, formatives i d'oci.

### Servei de préstec

Mitjançant aquest servei s'ofereix la possibilitat de treure els documents (llibres, material audiovisual i altre material) de la biblioteca.

Aquest servei té diverses modalitats:

- *Servei de préstec interbibliotecari.* A través d'aquest servei, les biblioteques s'encarreguen de localitzar i proporcionar els documents que no existeixen en el fons propi i que estan disponibles a altres biblioteques o en d'altres institucions bibliotecàries, per exemple en les universitats públiques catalanes.
- *Servei de préstec domiciliari.* Servei assistencial a domicili destinat a persones amb problemes de mobilitat (persones grans, persones amb dificultats físiques, malalts, etc.).
- *Servei de préstec a institucions privades i públiques* (escoles, presons, hospitals, entitats locals, etc.).
- *Servei de suport a la formació.* Aquest és un dels serveis que està agafant un major protagonisme en la biblioteca pública, com ho demostra el fet que els nous equipaments disposen d'espais multimèdia que permeten l'autoaprenentatge i faciliten la formació d'usuaris.

Aquest servei també s'orienta a ajudar els usuaris a tenir més a prop d'allà on viuen o treballen aquells documents que faciliten l'aprenentatge.

### Servei de formació d'usuaris

Activitats formatives que permeten aprofundir en el coneixement dels serveis i dels recursos de la biblioteca.

### Serveis d'extensió cultural

Servei consistent en l'organització d'activitats orientades a potenciar l'ús de la biblioteca i a fomentar l'interès per la lectura en els adults i els infants.

Hora del conte, tallers de lectura, presentació de llibres, conferències literàries d'autors, conferències de temes d'actualitat, exposicions sobre autors, il·lustradors, cicles de música, etc.

Cal mencionar els serveis de la biblioteca «Portes enllà», que són els que es realitzen amb la finalitat d'acostar la lectura a indrets freqüentats pels vianants i captar nous públics. Les biblioteques seleccionen d'entre el seu fons les obres adequades i les traslladen al lloc escollit. [...]

### Serveis a l'escola

Un dels eixos principals de l'acció exterior de la biblioteca pública té a veure amb l'escola.

El servei que la biblioteca pot oferir a les escoles del municipi té una doble vessant: l'assessorament en l'organització de la biblioteca escolar i per altra banda, l'organització conjunta d'activitats, com les sessions de formació d'usuaris per facilitar l'aprenentatge de les eines i recursos bàsics per a la formació i el currículum o l'organització d'activitats de foment de la lectura per la creació d'hàbits.

### Serveis especials

Les biblioteques públiques ofereixen uns serveis especials, adreçats a satisfer les necessitats dels grups de la comunitat que per raons diverses no poden usar els serveis convencionals de la biblioteca o que tenen necessitat de serveis adaptats als seus interessos.

Aquests grups engloben un ampli ventall, des dels discapacitats físics o psíquics, i els cecs o els sords fins a certs col·lectius locals: immigrants, aturats, no-lectors, tercera edat, així com també a col·lectius que són a l'hospital, en presó, en residències, o que no poden sortir de casa.

En el mateix document s'afirma la necessitat de parar atenció a les necessitats, d'atendre tots els requeriments, sense distinció d'edat:

El punt de partida de la nova concepció de biblioteca pública, fruit de la nova realitat social i del canvi dels suports i els mitjans tradicionals de transmissió de coneixements, se centra en dos aspectes. D'una banda, en la necessitat de conèixer a fons les demandes de la comunitat per respondre a la diversitat d'interessos que pot tenir per raó d'edats, formació, preferències, etc. De l'altra, en la conveniència d'optimitzar els recursos i, per tant, de centrar-se en aquells serveis que satisfacin més les necessitats dels usuaris, com també d'aprofitar els recursos d'altres institucions, amb convenis cooperatius i xarxes.

Volem encoratjar la XBM perquè actuï segons la pròpia filosofia, i ajudi la comunitat professional que aixopluga a corregir la percepció que tant ens preocupa en aquesta recerca.

#### *5.1.3 Objectiu 3: Identificar els continguts que les diferents webs ofereixen a les persones grans*

Hem de dir que ens ha sorprès l'absència de continguts pensats per als grans en els entorns virtuals de la XBM i de BB, aquest any 2017.

L'any 2009, tot i que aquests continguts no eren de gran qualitat, com a mínim feien entendre un interès incipient per contemplar una atenció individualitzada d'aquest perfil en aquests entorns, com hem vist al capítol 3. Però aquestes iniciatives no han tingut continuïtat, de vegades perquè es busca la manera de millorar la forma inicial, i mentre això es fa no s'ha mantingut l'espai existent, el què ha resultat en un buit potser involuntari; altres vegades perquè respondre a aquesta necessitat informativa d'un segment d'usuaris no és una prioritat a l'hora de fer la planificació econòmica.

Només alguna biblioteca, per iniciativa pròpia, contempla d'alguna manera aquest públic que per a la majoria sembla invisible, o se'n menystenen les capacitats, a l'hora de pensar en informació al web. D'altra banda, hem de destacar que aquesta 'iniciativa pròpia' depèn de la sensibilitat i la percepció de la persona responsable, i que pot desaparèixer quan aquesta persona canviï la seva destinació pel motiu

que sigui; ja que no hi ha cap circular, recomanació, o cos de directrius que estableixi cap pauta general en aquest sentit.

El catàleg representaria un epígraf dins aquest epígraf, ja que és una eina de consulta en línia. Hem parlat de les mancances d'aquesta eina indispensable, en l'atenció al públic gran. Tant pel que fa als descriptors com al fons. Aquesta és una actuació a curt termini que cal encarar amb rapidesa, i que depèn de les Centrals de gestió i en darrera instància, de les institucions superiors. Revisar els descriptors. Augmentar el percentatge de l'oferta en documents d'interès per a aquest col·lectiu, en tots els formats i suports, des de novel·la i pel·lícules o documentals fins a llibres de nutrició específics, publicacions periòdiques especialitzades, i tot un univers desconegut que caldrà anar descobrint.



## 5.2 Conclusions en funció de l'objectiu principal

Al capítol 1 plantejàvem l'objectiu principal, que deia: comprovar si les biblioteques públiques de la XBM tenen una oferta de serveis prou àmplia, dissenyada per al segment d'usuaris de 55 anys i més, en igualtat de condicions que l'oferta existent per a altres segments; si en la planificació de serveis es preveu que les seves necessitats com a usuaris poden ser diferents –tant en referència a altres usuaris adults, com en referència a l'estereotip associat a l'edat, acceptat fins avui–; i si es pren en consideració que l'envelliment demogràfic fa que aquest segment representi un col·lectiu força nombrós, que ha d'augmentar a mitjà termini, i cal preveure la resposta de la biblioteca pública.

Al capítol anterior hem analitzat els resultats, que ens ajuden a resoldre l'objectiu principal.

Hem de fer palès una vegada més que els serveis per a persones grans a les biblioteques públiques són un concepte molt poc desenvolupat, i encara menys si tanquem la lent per fixar-nos en l'existència de serveis per a la franja més 'jove' d'aquests usuaris, els més grans de 55 anys (els *júnior*s dels *sènior*s; com em va dir la senyora Comellas el dia de la nostra trobada).

Amb algunes excepcions, els professionals no perceben el canvi de perfil d'aquestes generacions, perquè majoritàriament els veuen com uns subjectes amb una identitat molt concreta: els 'avis', resultat d'un estereotip après, que es manté, tot i fer servir sovint l'expressió 'gent gran activa'.

Es desconeix tot el debat, tota la recerca i tots els avenços que hi ha hagut a l'exterior en aquest camp. Es desconeix com la professió ha assolit una bona percepció, perquè no han defugit fer front a la situació, analitzar-la

i escriure; escriure molt; comunicar-ho als altres, mostrar, facilitar, compartir. I també han entès que els grans exigeixen no ser menystinguts: «Nothing about us without us».

El fet que des de les Centrals de gestió no s'hagin fet accions per sensibilitzar la plantilla cap a un canvi de percepció, i la manca d'estudis d'usuaris per establir quina oferta de serveis hi ha a la biblioteca pública que puguin ser d'interès per a les persones grans, i quins productes d'aquesta oferta es fan servir més; com són els grans d'avui; què volen o necessiten... no ajuda a percebre les noves necessitats que planteja el canvi generacional.

En definitiva, els grans són els 'grans' desconeguts dels professionals de la biblioteca, especialment les generacions que ara acaben d'arribar a l'edat frontera. I ni aquests ni els de més edat son objecte de gaire atenció pel que fa a serveis bibliotecaris.

Les pàgines web, i els entorns virtuals en general, no consideren que els usuaris grans puguin tenir interès a navegar-hi, i si fa uns anys es podia trobar algun contingut, per bé que minso, avui no en queda ni rastre, tot i ser l'any 2017, tot i la dràstica metamorfosi de les piràmides de població i la interpretació que en fan els especialistes. Però això no s'estudia en el procés de formació dels professionals, ni en l'oferta de formació continuada.

Tanmateix, els entorns virtuals corporatius depenen directament de les Centrals de gestió, que en són els últims responsables dels continguts. I hem reflectit en aquest mateix capítol que, per ara, no es considera la necessitat d'introduir-hi canvis a favor dels grans, per motius econòmics.

### *5.2.1 Comparació amb la situació el 2009*

Fa vuit anys, amb les dades obtingudes a partir de la prospecció a tot el país, es va arribar a unes conclusions que, tal com exposàvem al capítol 3, ara ens poden servir com a referència per apreciar si la situació pel que fa a serveis bibliotecaris per a gent gran a les biblioteques de la XBM ha variat molt, poc, o gens.

Es tractaven només quatre aspectes, bàsics tanmateix per fer de termòmetre. I deien:

1. 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.

2. Dispersió — S'ha vist que els serveis oferts, precisament per la manca de línies d'actuació comunes, eren dispersos i disperss. Un usuari gran que per motius diversos hagi de canviar el seu domicili, no pot esperar que a la nova localitat de residència la biblioteca pública li ofereixi un servei amb el que ja comptava, o un d'equivalent. Tampoc podia obtenir informació referent a l'oferta, perquè la poca que hi ha no queda clarament reflectida a les diferents planes web.
3. 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'aplica als nombrosos, recomanables i altament qualificats programes infantils, per exemple: "Nascuts per llegir"; les hores del conte; xerrades per a pares, programades des del servei coordinador, que itineren 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.
4. Interlocutors — Hi ha un factor molt positiu, que es desaprofitava, 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).

Situats al 2017, el punt **1** no ofereix variació (amb excepció de les biblioteques que gestiona BB), doncs encara no hi ha línies d'actuació o programes comuns. Tampoc es disposa de cap cos normatiu que estableixi una base a partir de la qual les bibliotecàries decideixin com actuar. I tampoc disposen d'eines de gestió del coneixement, i/o de formació per fer servir les disponibles de manera efectiva.

Igualment, la dispersió de què es parlava al punt **2** es manté en molts casos.

S'ha fet palès en aquest estudi que no hi ha línies d'actuació marcades des de les institucions responsables de la XBM, ni programes, tal com assenyalava el punt **3** del 2009. I si és ben cert que avui ja no funciona el sistema de «lots», i cada biblioteca pren les seves decisions per conformar la col·lecció; també és ben cert que les biblioteques no reben cap recomanació sobre la conveniència d'augmentar el fons amb ítems d'interès per als usuaris grans (això inclouria explicar perquè).

Pel que fa als interlocutors (punt **4**), es manté la tossuderia.





### 5.3 Línies de treball futures

Aquesta recerca només és l'inici d'un camí que ens convida a explorar espais on fins ara no ens havíem endinsat; és, per tant, ple de bifurcacions i caminós que, tanmateix, han de conduir-nos al mateix destí. Alguns porten directament a accions de millora, com la necessària elaboració d'un cos normatiu adaptat a la realitat demogràfica i social catalana.

Però hi ha altres línies de treball que caldrà continuar, o fins i tot encetar, ja que aquí només s'han esmentat. La primera d'aquestes, és la necessitat de fer estudis d'usuaris, per tal de tenir dades sistemàtiques i vàlides per la presa de decisions. Aquest tipus d'estudis tan necessaris per la gestió de les biblioteques públiques no són massa habituals en el nostre entorn, per tant aquest podria ser un bon moment per plantejar-los.

√ Estudis d'usuaris.

Cal conèixer quines expectatives té el col·lectiu de la *gent gran* envers la biblioteca. Quina mena d'informació específica els pot ser més útil, quina més agradable, quina més necessària, i cobrir-les totes. Però també saber si se senten còmodes quan s'hi mouen, o si se'ls fa difícil per les ubicacions, les dimensions de les prestatgeries, la manca de llum, etc. Com viuen? Quin nivell d'estudis tenen? Quin nivell de renda?...

Mirar de fer el retrat robot dels usuaris grans en els seu doble vessant:

- Els *nous grans* que arribaran a la jubilació en un futur immediat o que acaben d'arribar-hi, i anticipar tant com sigui possible les seves necessitats.
- Els grans amb més edat, que tanmateix també han canviat el perfil, i que d'aquí a pocs anys seran aquells que avui componen el grup anterior.

Per obtenir tota aquesta informació indispensable, cal fer un estudi d'usuaris en profunditat, des d'una institució territorial.

Segons les *Directius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*:

Serveis per a adults: Els adults demanaran coses diferents a un servei bibliotecari i d'informació 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 en matèria d'informació; activitats ciutadanes; activitats culturals; lectura recreativa.

√ Formació.

Tornem a insistir en una línia d'actuació en la què som molt sensibles: la formació dels professionals ha d'incloure ítems sobre atenció a la gent gran, igual que n'inclou sobre atenció als infants i joves.

Formació dels professionals, acadèmica i continuada. Els serveis per a grans impliquen la necessitat d'adquirir habilitats i competències en el currículum acadèmic i professional; conèixer la realitat sociològica i demogràfica, i també les necessitats d'aquests usuaris. Això s'adquireix amb una formació informada per les dades obtingudes als estudis d'usuaris, entre altres. La formació és essencial.

La formació continuada també requereix disposar de bibliografies, llistes de referències, accés a documentació científica... que en el cas de l'acadèmia es suposa que ja té a disposició del estudiants.

Tornem a citar les *Directius IFLA/UNESCO*:

El personal especialitzat i el de suport han de rebre una formació que els iniciï en les funcions i finalitat de la biblioteca pública i en el context en què opera. [...] És recomanable destinar a formació entre el 0,5 i l'1% del pressupost total de la biblioteca. En èpoques de restriccions pressupostàries cal mantenir aquest nivell de finançament per a la formació, perquè en aquestes circumstàncies és essencial un personal ben preparat.

A més, la formació continuada té un benefici immediat, ja que les plantilles bibliotecàries, un cop corregida la percepció, una vegada més podran demostrar la seva iniciativa, tot imaginant projectes que tinguin les persones grans (els *grans-joves* i els *grans-grans*) com a centre d'atenció, igual com han sabut fer-ho fins ara amb el públic infantil.

Ho veiem en el programa PEGA, una experiència presentada a les catorzenes Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, organitzades

pel Col·legi Oficial de Bibliotecàries-Documentalistes de Catalunya – COBDC, el març del 2016, de la qual en reproduïm el resum:<sup>211</sup>

El grup de treball PEGA INFANTIL es va crear l'any 2013 amb l'objectiu compartir experiències i aprofitar recursos entre les biblioteques de l'Alt Penedès i el Garraf. El formen els responsables de les sales infantils de cada biblioteca i treballen de forma col·laborativa, per tal d'adquirir competències i recursos que fomentin la lectura entre els infants que visiten les biblioteques. A través del grup de treball, es faciliten activitats en xarxa i es creen continguts a la mida de la zona i de les responsables de les sales infantils. Les accions que sorgeixen del treball en comú, a partir d'un eix temàtic transversal (que pot ser vinculat a una efemèride, un tema d'interès general o una casuística pròpia del territori) es poden aplicar tant a les visites escolars com a altres tipus d'activitats programades amb infants.

Aquesta darrera frase, que hem subratllat, es pot llegir fàcilment en 'clau persones grans', amb tota la iniciativa, compromís professional i col·laboració que comporta.

√ Treball multidisciplinari.

Una altra línia de treball futura amb majúscules passa per l'establiment de grups multidisciplinaris a tota la geografia, per trobar camins de col·laboració, per compartir informació, per enriquir i millorar la percepció.

Des de les institucions que dirigeixen o coordinen les biblioteques públiques, han de treballar perquè els coordinadors d'altres sectors, i les institucions corporatives d'altres disciplines (igual com s'ha fet amb les escoles, on s'han teixit relacions de col·laboració amb els educadors), facin arribar als seus professionals la necessitat de treballar conjuntament, perquè aportin el seu coneixement del perfil dels grans, i al seu torn puguin conèixer les oportunitats que els ofereix la biblioteca pública, des de materials, fins a activitats programades o possibilitats de treballar-hi en col·laboració; i perquè facin difusió de la biblioteca en els seus àmbits.

Això darrer, és clar, també comporta compromisos institucionals i polítics, més enllà de l'àmbit bibliotecari, més enllà dels departaments de cultura de les diferents administracions; un pas que altres països ja han començat a encarar.

En aquest sentit, citem Barenys (2002):<sup>212</sup>

Quan es parla de corresponsabilitat des de l'Administració, normalment es fa referència sols al pagament dels serveis per part dels usuaris.

<sup>211</sup> <<http://www.cobdc.net/14JCID/wp-content/uploads/comunicacions/PEGA-infantil.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

<sup>212</sup> Barenys Pérez, Maria Pia (2002). Op. cit.

Pel que fa a la implicació de les diverses àrees de l'Administració, destaquem la primera de les deu propostes de Bundy (2005),<sup>213</sup> quan presenta el resultat del qüestionari proposat a les biblioteques que s'inclou a l'informe de la FOLA: «Organitzar un fòrum amb representació dels departaments governamentals de salut, família, benestar i tecnologia; representació dels governs locals, i representació de les biblioteques públiques per analitzar les necessitats creixents dels grans.»

Ja hem assenyalat més d'un exemple internacional d'implicació de l'administració, en capítols anteriors; com la guia de bones pràctiques en els serveis bibliotecaris per a gent gran, finançada pel departament de salut local a Exeter, Regne Unit.

√ Actuació parets endins.

A les biblioteques, es poden fer accions locals, com informar físicament i visiblement, a més de verbalment, els usuaris de més de 55 anys:

- que hi ha llibres en lletra gran,
- que es disposa de lupes o altres estris d'ajut tècnic (per exemple, les làmpades amb lupa incorporada amb què treballen els col·leccionistes, miniaturistes, o aficionats a les maquetes),
- que es disposa de cadires còmodes per seure davant els ordinadors,
- que es poden organitzar sessions per conèixer el funcionament de la biblioteca i aprendre a fer servir el catàleg

Cal trobar la fórmula per oferir als *grans* un espai on se sentin còmodes. No es tracta de segregar físicament una part de la instal·lació, però tampoc val allò de que 'convé que estiguin integrats', per fugir d'escola i no cercar la manera que se sentin a gust sense ser dins un gueto. Centres d'interès amb seients còmodes a la vora? Un taulell més baix amb una o dues cadires al davant? És recomanable explorar les possibilitats de cada instal·lació bibliotecària, sense perseguir la uniformitat.

√ Actuació parets enfora.

Publicitar la biblioteca i els seus serveis en entorns que facilitin arribar als grans. Això inclou, evidentment, arribar als entorns associatius i als punts d'afluència de persones grans, inclosos els punts on es pugui arribar als *nous grans*.

Però també inclou fer-se visibles per a les corporacions locals; hem vist que en aquest àmbit no es té prou consciència del potencial de la biblioteca (per exemple els casos de Manresa i de Barcelona que s'han exposat al capítol 3); és funció de la pròpia biblioteca explicar i demostrar que és alguna cosa més que una instal·lació molt costosa, però inert: no

<sup>213</sup> Bundy, Alan (2005). Op. cit. La traducció és nostra.

en té res, d'inert; que és un recurs molt ric, amb equips valuosos i preparats, i que s'hi ha de comptar, especialment quan es tracta de servir una part de la ciutadania que té un pes demogràfic tant important. Fer notar tota l'aportació social de la biblioteca als consistoris es tradueix en més projecció, i en darrera instància els beneficiats sempre són els usuaris reals i futurs.

Hi ha tècniques de màrqueting aplicables a aquests interessos. Com per exemple, fer servir tècniques de posicionament SEO per fer visible la pàgina web quan es facin determinades cerques de temàtica d'interès per als grans (és clar, això implica que la web de la biblioteca compti amb aquests continguts); fer arribar la informació als entorns adients (FATEC; incloure publicitat a la revista Tardor...); convidar la FATEC i altres entitats que disposin d'entorns web que els grans visitin, a que incloguin enllaços a la web de la biblioteca, i incloure-hi els d'ells...

A la web de *Bretagne créative* –una xarxa col·laborativa a nivell de la regió de Bretanya, nascuda arrel d'un programa de la Mediateca de Sant Marc (Brest)– trobem un article sobre l'atenció bibliotecària als grans, on l'autor afirma:

L'une des missions des bibliothèques est le renforcement du lien social et le développement des publics. Aller à la rencontre du public âgé est une nécessité dans une société vieillissante.<sup>214</sup>

Parets enfora també es poden incentivar les relacions intergeneracionals, com veiem a França, on les biblioteques acullen i promocionen el premi *Chronos*,<sup>215</sup> que podria inspirar una iniciativa semblant a nivell de país.

√ Atenció al fons.

Aquesta és una actuació futura factible a curt termini, i que depèn, un cop més, de les institucions. És necessari augmentar el nombre de documents amb continguts d'interès per als usuaris grans.

Posem un exemple, o un suggeriment. No hi ha gaires ítems del corrent (i alhora especialitat mèdica) *antiageing*. Caldria augmentar-ne els ítems i fer servir aquest mateix descriptor, o/i 'antienvelliment', i incloure-hi tot el que hi tingui relació.

Permetria fer tot un programa al voltant d'això: llibres que 'parlin de', 'expliquin què és', l'*antiageing* –fins i tot hi ha llibres de receptes *antiageing*–, amb activitats relacionades, com:

- Tallers de cuina *antiageing*; el model del taller de cuina no és nou a la biblioteca, i s'ha aplicat en l'àmbit infantil; fins i tot s'han fet

<sup>214</sup> Le Berre, Euriell (2015). Op. cit.

<sup>215</sup> <<http://www.prix-chronos.org/>>. [Consulta: 04/04/2017].

xerrades amb tast de cervesa per a adults, més enllà de l'horari de la biblioteca.

- Xerrades itinerants a càrrec d'especialistes; el model també s'ha aplicat en l'àmbit infantil, amb programes que incorporaven espectacles, que itineraven per diverses poblacions, amb col·loquis per a pares, també itinerants, i també més enllà de l'horari de la biblioteca.

L'atenció al fons, a més, inclou la seva descripció; revisar els descriptors i la seva idoneïtat, crear-ne de nous o fer servir adequadament els que ja existeixen. No n'hi ha prou amb posar «gent gran» en alguns documents; sobretot perquè no sempre és aquest el descriptor ideal.

#### √ Disseny d'espais virtuals per a usuaris grans

Les webs i altres eines de comunicació virtual de les biblioteques han de considerar els usuaris grans, amb dissenys que integrin les qualitats que defineixen la usabilitat (amigabilitat, navegabilitat, visibilitat...).

Aquests espais han d'oferir enllaços d'interès, com ara l'especial del programa *Valor afegit* que citàvem al capítol 2; la Fundació Salut i Envel·liment de la UAB, la Universitat de l'Experiència de la UB; Universitat de la gent gran de Vic i de Lleida; FATEC; Consell assessor de la gent gran, i altres organitzacions; publicacions com *60 y más*; portal *Gentgran.org*; i tota una llista que caldrà construir i sistematitzar temàticament.

L'espai virtual inclou el catàleg. Cal facilitar la cerca documental als usuaris, i això té a veure amb els descriptors, tal com hem dit al punt anterior. En dissenyar les eines de cerca, pensar com a usuaris, i no com a bibliotecaris. Volem tornar a fer memòria del manifest que hem citat al llarg d'aquest treball, i repetir una frase que considerem paradigmàtica:

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.<sup>216</sup>

#### √ Gestió del coneixement

Els avantatges de la gestió del coneixement sempre són molts; no només en l'atenció a les persones grans. Per a aquesta professió són extraordinaris. Disposar d'eines per aplicar-la, i rebre la formació imprescindible, no només per fer-les servir, sinó per comprendre'n el significat i els beneficis, hauria de formar part dels objectius de les Centrals de gestió envers els seus equips.

<sup>216</sup> Schneider, K.G. (2006). Op. cit.

Per exemple:

- Oferir i administrar un fòrum/xat/etc., per opinar i preguntar, i per respondre i orientar: ningú té el copyright de les iniciatives, que mai són obra d'una sola persona, sinó resultat de les aportacions de tot l'equip d'una biblioteca. Animar a que se'n faci ús.
- Articular una base de bones pràctiques en el desenvolupament de serveis per a usuaris grans:

The profession would benefit from an easily accessible database of best practices. Librarians would benefit from instructive examples of peers working in new ways with older adults. (Sloan, 2008)<sup>217</sup>



#### 5.4 Proposta inicial per a un futur cos de recomanacions

Noble cosa és, tot i per a un ancià, l'aprendre.  
(Sòfocles)

De totes les coses que portes posades, l'actitud és la més important.  
Tot és difícil fins que et proposes fer-ho.  
(Anònim)

Hem volgut encapçalar aquest darrer epígraf amb uns aforismes que entenem que condensen l'ideari que hem volgut transmetre amb aquest estudi.

Primer, que mai s'ha de deixar de comptar amb les persones grans com a membres de ple dret de la societat, en tots els àmbits i en tots el sentits. Així ho deia la senyora Mercè Mas el dia de la nostra entrevista:

«Els grans som un membre més de la societat, i som dins la societat, i tot el que passa a la societat ens interessa, però a més no demanem més que els altres pel fet de ser grans, però tampoc en volem menys. Perdem moltes coses a mesura que ens fem grans, però el que no perdem són els nostres drets de ciutadania.»

Segon, que qualsevol canvi és possible si les actituds li són favorables. La biblioteca pot canviar; pot passar de des-cuidar a cuidar, de des-atendre a atendre.

Des del començament, de fet des que vàrem imaginar aquest treball que ara arriba al seu final, ens ha acompanyat una idea que mai ens ha deixat. Cal elaborar un cos normatiu per encarar els serveis bibliotecaris a *gent gran*.

---

<sup>217</sup> Sloan, Margaret (2008) Op. cit.

Com a eina necessària, com a pauta de mínims, com a orientació per elaborar els plans d'acció de cada centre. Però també com a manera d'assegurar el compromís institucional, la inclusió d'objectius específics, relacionats amb els serveis als usuaris grans, dins els Plans estratègics.

Posar-se a treballar en la redacció d'un cos normatiu a escala de XBM, o de país, vol dir una presa de consciència i implica un canvi d'actitud institucional. Des d' Austràlia, Bundy<sup>218</sup>, ja el 2005, reflexionava sobre les actuacions públiques requerides quan deia que el seu país, igual que altres països desenvolupats, veu envellir la seva població; i que per respondre a les necessitats d'informar-se, d'aprendre, de tenir un benestar i de fer una vida independent, caldrà augmentar les inversions institucionals, inclosos els governs locals i les biblioteques públiques.

Hem decidit sistematitzar en un epígraf final els ítems que podem aportar com a resultat d'aquest estudi, i que, amb altres aportacions, tal com hem dit des del començament, esperem que siguin una eina útil per la redacció d'aquest cos normatiu, si algun dia es pren aquesta decisió.

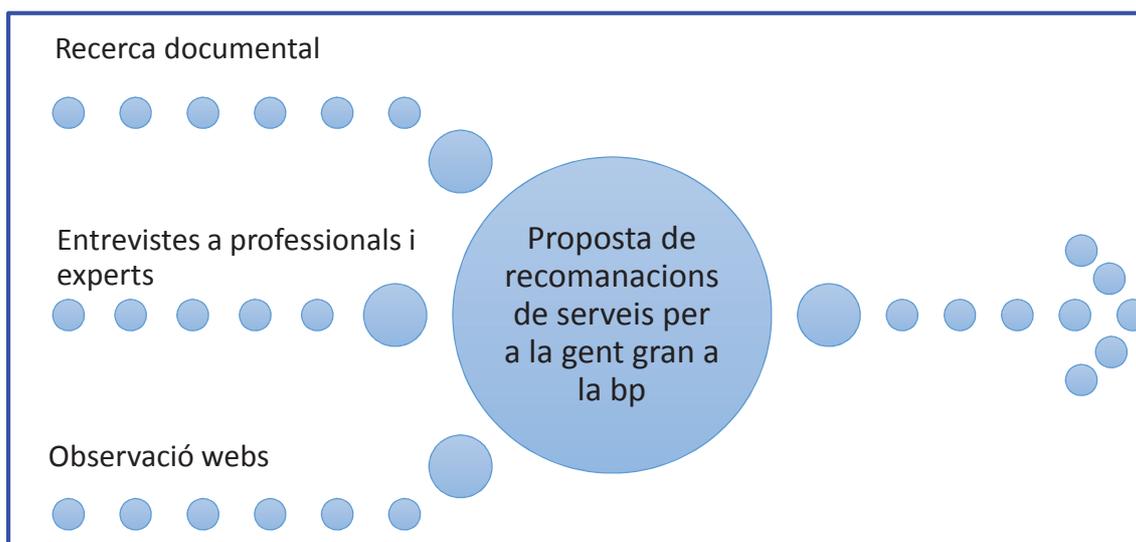
Tot seguit exposarem el que seria 'la gran línia de treball futura'. És a dir, amb la perseverança que ens caracteritza, subratllem la necessitat d'un cos de recomanacions per guiar la gran activitat, les nombroses propostes, que tenim la certesa que sorgiran ben aviat. La seva redacció hauria de ser resultat d'una etapa d'intercanvis, d'aportacions multidisciplinàries, que no són gens estranyes al tarannà d'aquest país. I a més, comptem amb una institució prou solvent, que sempre ha assumit la difusió dels cossos normatius, fins i tot la seva traducció quan s'hi escau; el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya – COBDC, que també ha de jugar un paper cabdal en la conscienciació de la professió davant el canvi generacional de la societat d'avui.

Proposem un seguit d'ítems que considerem que haurien d'informar un futur conjunt de recomanacions de serveis per a persones grans a la biblioteca pública. La proposta, tal com hem dit en començar aquest treball, només vol ser entesa com un punt de partida a desenvolupar, i que haurà de ser completat i especificat.

Per redactar aquesta proposta, que no és exhaustiva, ens hem fixat en els cossos de directrius elaborats per l'ALA, la CLA i l'ALIA, i en altres conjunts de recomanacions i consells que hem recollit en el camí d'aquesta tesi, i hem redactat els punts tot pensant en la nostra realitat.

---

<sup>218</sup> Bundy, Alan (2005). Op. cit.



Gràfica 5. Evolució del treball: Recerca, proposta que sorgeix a partir de recerca, i un camí obert per continuar treballant.

#### 5.4.1 Apunts per a unes recomanacions de serveis per a persones grans a la biblioteca pública.

√ **Obtenir dades sobre la població gran, i tenir-les en compte per la planificació de serveis i per la redacció de pressupostos.**

- Fer estudis d'usuaris centrats en la població gran per avaluar la manera més adient de fer que els serveis, les col·leccions i els programes siguin apropiats per a aquest grup, i els resultin rellevants. El estudi cal fer-lo regularment, ja que cada generació de ciutadans que s'incorpora al col·lectiu definit com a persones grans porta un bagatge diferent d'experiències, interessos i expectatives.
- Considerar els resultats d'aquests estudis, i relacionar-los amb la informació general disponible sobre les necessitats bàsiques d'informació de les persones grans en la seva vida diària. Informació sobre salut, atenció sanitària i social, pensions, models de vida, legislació específica, nivell educatiu, gènere, edat, orientació sexual i activitat social dels subjectes.
- Considerar, també, les necessitats especials de la gent gran provinent d'altres cultures.
- Assegurar que els pressupostos reflecteixin fefaentment el proveïment de serveis que responguin als interessos dels usuaris de més edat.

√ **Fer les accions necessàries per assegurar que les col·leccions, els programes i els serveis de la biblioteca reflecteixen els interessos i les necessitats de les persones grans, i perquè tota aquesta oferta arribi al col·lectiu.**

- Designar una persona de l'equip per coordinar els serveis per a persones grans, o per monitoritzar que els serveis i les col·leccions no descuidin els interessos d'aquests usuaris, i per mantenir contactes regulars amb les organitzacions o centres que treballen pels interessos de les persones grans.
- Estudiar les maneres de promocionar la biblioteca i fer-la més visible per a aquest col·lectiu, davant el fet que, tot i ser un important segment de la població, els grans representen un percentatge reduït entre els usuaris.
- Fer difusió dels serveis que la biblioteca pot oferir al col·lectiu de persones de més edat, en publicacions especialitzades. Incloure aquesta informació al web de la biblioteca. Informar-ne directament a les organitzacions o centres que treballen pels seus interessos i oferir-los que incloguin enllaços al web de la biblioteca dins les seves webs.
- Estudiar conjuntament amb organitzacions i centres les formes de col·laboració més interessants, per tal d'establir programes conjunts. Oferir-los la presència periòdica de personal bibliotecari per tal d'informar sobre els serveis de la biblioteca.
- Dissenyar programes de formació per als equips de les biblioteques, a fi que puguin conèixer la realitat d'aquests usuaris, i disposin de recursos informatius sobre els mateixos.

√ **Garantir l'accessibilitat, no només de les instal·lacions, sinó també de la col·lecció, i fer que l'ús de la biblioteca sigui còmode i acollidor per als usuaris grans.**

- Comprovar que l'accessibilitat de la biblioteca contempli les limitacions visuals, auditives, físiques i sensorials de qualsevol usuari. És convenient que, per això, es comprovi que la biblioteca segueix les normatives existents sobre accessibilitat en l'àmbit bibliotecari i també en l'àmbit general.
- Disposar d'ajudes tècniques com lupes, làmpades-lupa, ratolins d'ordinador amb *joystick* o botons, *gadgets* per facilitar l'ús del teclat en cas de tremolor, auriculars, programari magnificador, i altres que es valorin d'utilitat, segons les necessitats particulars dels usuaris de cada biblioteca.

- Disposar de taulells baixos, i comptar amb cadires còmodes tant per a aquests taulells com per a l'ús d'ordinadors.
- Informar físicament dins la biblioteca, en llocs visibles per als usuaris interessats, amb caràcters prou grans, de l'existència de cadires i ajuts tècnics.
- Assegurar-se que tota la informació i senyalització de la biblioteca sigui prou visible i clara per a tothom. La tipologia ha de tenir una mida prou gran perquè això sigui un fet.
- Desenvolupar col·leccions que reflecteixin les necessitats d'informació de les persones grans.
- Considerar que els criteris d'adquisició de documents en format paper, han de preveure, sempre que sigui possible, que siguin en lletra prou gran perquè puguin llegir-los persones amb dificultats de visió. Els fullets informatius editats per la biblioteca han de seguir el mateix criteri.
- Crear centres d'interès amb una selecció de documents de diferents tipologies, que siguin rellevants per a les persones grans, amb el mateix criteri que informa l'existència del 'Racó de pares' dins les àrees infantils. En el mateix sentit, proveir aquests centres d'interès amb materials pertinents per als cuidadors domèstics o professionals, i per a les famílies.

√ **La biblioteca ha de ser un punt d'informació preeminent per a les persones grans.**

- Recollir i posar a disposició dels usuaris la informació, o la forma d'accedir-hi, sobre programes socials, de salut, serveis comunitaris i altres, per a persones grans; informació sobre impostos, sobre pensions, sobre ajuts econòmics..., amb el mateix esperit de servei que ja s'aplica per altres segments d'edat
- Establir sistemes de connexió permanent o periòdica amb les entitats o les institucions que faciliten o administren tots aquests ítems.
- Disposar un espai dins la web de la biblioteca, dedicat al públic gran, on puguin trobar tota aquesta informació, a més de la informació dels serveis que ofereix la pròpia biblioteca. Altrament, en aquest espai convé que s'ofereixi un llista d'enllaços recomanats de temàtica diversa, i que se'n faci un manteniment periòdic, per garantir el dinamisme dels continguts, i que la informació facilitada és vigent.

---

**√ Les persones grans han de ser objecte de la programació.**

- Incloure serveis pensats específicament per a les persones grans dins els Plans d'acció i els Plans estratègics. Els serveis comporten programes i materials. Això requereix que s'hi dediqui una secció al pressupost.
- Difondre convenientment la varietat i novetat de la programació, com un recurs valuós per fer visible la biblioteca en l'entorn de les persones grans.
- Recollir de manera permanent informació sobre els interessos d'aquest públic, mitjançant enquestes o estudis de grup, dades estadístiques del préstec, contacte amb organitzacions i centres, i treballs coneguts d'altres disciplines.
- Organitzar actes, conferències, o sessions informatives sobre aquests temes d'interès.
- Dissenyar programes de participació intergeneracional, que poden ser en col·laboració amb altres agents comunitaris, per defugir la 'getització' de qualsevol edat. Fer servir els programes i els materials editats per la biblioteca per combatre la discriminació per edat i els prejudicis i estereotips relacionats amb les persones grans.

**√ Fer servir l'experiència i el coneixement de les persones grans.**

- Considerar que les persones grans tenen llaços establerts amb la comunitat, i això és molt positiu per a l'actuació de la biblioteca, i per oferir programes i serveis realment adequats.
- Implicar les persones grans en l'activitat de la biblioteca, com a eina indispensable per a les relacions intergeneracionals.
- Prendre contacte amb les organitzacions i centres (ateneus, centres cívics...) que treballen pels interessos de les persones grans i establir relacions que permetin la participació d'aquests subjectes en la planificació dels serveis bibliotecaris.
- Animar la creació d'un comitè, o grup de persones grans, que puguin assessorar la biblioteca en els seus projectes, i també puguin fer de voluntaris.

**√ Preveure les formes de fer arribar la biblioteca a qui no pot anar-hi.**

- Incloure-hi qui hi pot anar, però no pot carregar allò que vol endur-se.

- Dissenyar uns serveis a domicili ben estructurats, i fer-ne publicitat. Cal preveure l'augment d'aquests tipus d'usuaris dins un termini de temps mitjà.

- Incloure en aquest servei de distribució els centres d'atenció o de residència permanent de persones grans. Les persones ateses en aquests centres han de conèixer el funcionament de la web de la biblioteca si són autònoms, o algú de l'equip del centre, per poder ajudar-los; han de conèixer el servei de lliurament domiciliari, per tal que puguin ser usuaris plens.

### √ **Formació dels equips de professionals per atendre els usuaris grans.**

- Assegurar als professionals de les biblioteques una formació adient, que els ajudi a conèixer els diferents perfils de les persones grans, perquè puguin atendre'ls amb el respecte que mereixen.

- Cal saber percebre les possibles dificultats que els usuaris d'aquest grup poden tenir en l'ús d'alguna instal·lació o algun servei de la biblioteca, i ajudar-los amb educació, tot defugint qualsevol actitud de condescendència.

- Tot l'equip ha de conèixer els serveis que ofereix la biblioteca, que puguin ser interessants per a les persones grans, i assegurar-se que n'estan informades: documents amb tipografia gran, ajuts tècnics, programari magnificador, mobiliari còmode, servei a domicili...



### **No ho volem al tinter...**

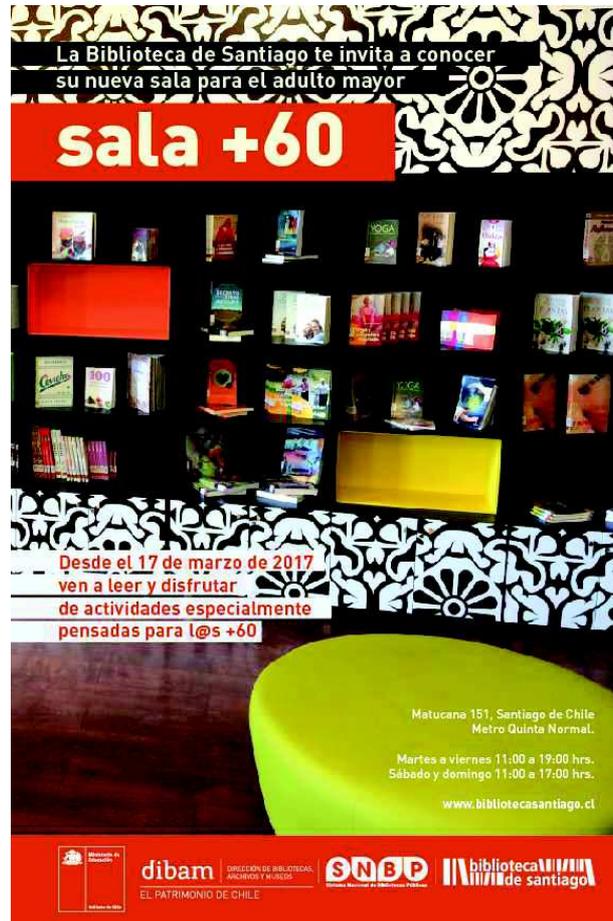
En el decurs de la recerca hem anat descobrint que la idea tant *eixelebrada* que volem introduir amb aquest treball s'obre pas a tot arreu, i també comença a desvetllar l'interès de la professió i de l'acadèmia **a l'estat espanyol**. Ho hem assenyalat al capítol 3, on hem citat algun exemple.

Ho veiem, també, en els posts de Vicente Funes al *El blog de Infobibliotecas*. Aquest autor aborda el tema de l'envelliment demogràfic en relació a les biblioteques en dos articles, un de 2016<sup>219</sup> i un altre de 2017,<sup>220</sup> on reflexiona sobre com afectarà les biblioteques l'envelliment de la població.

<sup>219</sup> Funes, Vicente (2016). «La arruga es subversiva: bibliotecas para la tercera edad». *El blog de Infobibliotecas*. 8 de febrer. Vigo: Infobibliotecas. <<http://www.infobibliotecas.com/es/blog/la-arruga-subversiva-bibliotecas-la-tercera-edad/>>. [Consulta: 20/05/2017].

<sup>220</sup> Funes, Vicente (2017). «Tensión bibliotecaria no resuelta». *El blog de Infobibliotecas*. 24 d'abril. Vigo: Infobibliotecas. <<http://www.infobibliotecas.com/es/blog/page/2/>>. [Consulta: 20/05/2017].

Es fa ressò de com treballen les biblioteques de Bristol, Virgínia, Wasaga Beach (Ontario), o Santiago de Xile, per atendre 'l'onada de no-vells', com ens atrevíem a definir-la fa uns anys enrere.<sup>221</sup>



Imatge 13. Reproducció del cartell anunciant la nova sala +60 de la Biblioteca de Santiago, a la pàgina del diari digital *El Ciudadano*.<sup>222</sup>

Igualment ho constatem en les aportacions de García-Gómez, ja citades, on s'aprecia l'evolució en la seva percepció.<sup>223</sup>

En l'àmbit acadèmic, descobrim un projecte de tesi presentat molt recentment a la Universitat de Salamanca.<sup>224</sup>



<sup>221</sup> Saloni Marimon, Guadalupe (2008). Op. cit.

<sup>222</sup> [Ciudadano, el] (2017). «Biblioteca de Santiago inaugura espacio exclusivo para adultos mayores». *El ciudadano*. 17 de març. Santiago de Chile: El ciudadano. <<http://www.elciudadano.cl/artes/1biblioteca-de-santiago-inaugura-espacio-exclusivo-para-adultos-mayores/03/17/>>. [Consulta: 20/05/2017].

<sup>223</sup> En aquest sentit destaquem: García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio (2008 b) i García Gómez, Fco. Javier (2015). Op. cit.

<sup>224</sup> Luiña López, Alexia. La atención a las personas mayores desde la biblioteca pública: análisis de la situación actual y propuesta de mejora. [Projecte de tesi a la Universidad de Salamanca]. <<https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/133250/1/Alexia%20Luin%3Fa%20Lo%3Fpez%20PlanIn%20vetigacio%CC%81n%20Repositorio.pdf>>. [Consulta: 20/05/2017].



Tanquem doncs aquesta recerca amb què hem volgut bastir una eina, una primera aportació de tantes que hauran de venir a omplir el buit d'estudis que tinguin per objecte l'atenció bibliotecària a les generacions de grans.

Les ulleres que ens han acompanyat en aquest llarg trajecte, i que ens han ajudat a millorar la percepció, impregnen tota la tasca feta, que voldríem continuada i superada, fins que les ulleres puguin reposar dins la vitrina dels records.

Amb la bona percepció assolida, les paraules de Bundy<sup>225</sup> s'entenen sense esforç:

[...] La primera premissa per a planificar serveis per als grans és reconèixer-ne la diversitat, i defugir els estereotips gerontològics. La segona premissa, tanmateix, és la necessitat de tenir en compte els aspectes del procés d'envelliment per desenvolupar serveis que els contemplin.



---

<sup>225</sup> Bundy, Alan (2005). Op. cit. La traducció és nostra.