



Diputació
Barcelona

Xarxa de Biblioteques
Municipals



Jornada

“Nous usos de la biblioteca pública”

La Jornada *“Els nous usos de la biblioteca pública”*, celebrada el 26 de febrer del 2015 a la sala d'actes del Museu del Disseny de Barcelona i convocada per la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona amb la col·laboració del Consorci de Biblioteques de Barcelona i les seccions de Biblioteca Pública i Edificis Bibliotecaris i Equipaments de l'IFLA, va oferir un espai de debat a l'entorn dels canvis que s'estan produint en els usos de la biblioteca pública i com afecten als serveis, usuaris, espais i professionals.

Un dels reptes actuals que ens trobem els professionals és definir el model de biblioteca en una conjuntura global que ha de respondre a una situació de profunds canvis i incerteses socials i econòmiques. Una societat en constant evolució que es caracteritza per factors com l'increment en l'ús de la tecnologia, canvis en el consum cultural, tendència a l'accés immediat al coneixement, diversitat d'interessos i multiculturalitat.

Aquests condicionants socials alteren les formes com la ciutadania s'aproxima a les biblioteques i generen nous desafiaments bibliotecaris per donar resposta a les necessitats i expectatives en el disseny dels serveis i equipaments. Amb aquest objectiu, la jornada es va organitzar en **tres taules rodones sobre Usuaris, Serveis i Professionals** i constituïdes, en tots els casos, amb un moderador local, un professional de la Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona (XBM), un membre de la secció de Públiques i un altre de la secció d'Edificis. El programa va finalitzar amb una presentació de bones pràctiques aplicades a la demarcació de Barcelona.

La **primera taula**, al voltant de la visió dels **Usuaris**, va ser moderada per la Judit Terma, del Consorci de Biblioteques de Barcelona i va comptar amb la presència de Jeffrey A. Scherer, arquitecte de Founding Principal MSR de Minneapolis (EUA), Marta Granel, directora de la biblioteca Central de Castelldefels i Sidel Bech-Petersen de la biblioteca d'Aarhus de Dinamarca.

Les tres experiències presentades posen de manifest la necessitat de tenir biblioteques adaptades a la realitat més immediata i per fer-ho cal obrir-les a la **participació de la comunitat**. Els exemples aportats al debat mostren models de participació des de diferents àmbits de gestió de la biblioteca que

van des de la fase de definició del projecte arquitectònic fins a la configuració de programes de serveis i/o activitats.

Pel que fa a la fase de disseny dels edificis, en Jeffrey Scherer destaca l'evolució que s'ha seguit en la forma de treballar i la progressiva incorporació de les opinions dels usuaris i la comunitat no experta per construir equipaments més afins a les necessitats del territori. Les aportacions dels no experts han multiplicat l'efecte democratitzador en la presa de decisions dels espais públics adreçats a la comunitat.

A partir de la seva experiència, enumera com poden treballar els professionals per aconseguir que la participació dels usuaris aportï valor a la definició de la biblioteca pública:

- cal generar confiança
- fer participar a tota la comunitat sense prejutjar
- mostrar empatia vers totes les aportacions
- saber explicar/comunicar les problemàtiques i/o limitacions que ens hi trobem
- no tenir por a interpel·lar sobre els aspectes més problemàtics
- escoltar tothom
- no intentar convèncer.

Les opinions i manifestacions exposades en el curs d'un procés participatiu han de poder traduir-se en les necessitats reals de la comunitat. Per altra banda, ressalta que el debat i la participació, més enllà de potenciar la definició de la biblioteca, fa que s'enforteixin els vincles o connexions de la comunitat, alhora que permet augmentar la compressió entre les diferents col·lectivitats.

La biblioteca de Castelldefels aposta per la integració de la biblioteca dins de la comunitat a partir de la **programació d'activitats**, un nou exemple d'implicació de la població, en el model de biblioteca. En aquest cas, fruit de la col·laboració amb el talent local, el teixit associatiu, empresarial i econòmic.

S'obre l'espai de la biblioteca amb la voluntat de ser el centre cultural de la població. Es creuen les parets de l'equipament físic per sortir al carrer i implicar en el seu desenvolupament a entitats, associacions i empreses del municipi. La implicació del teixit del territori permet donar a conèixer la biblioteca com a centre de creació, d'experimentació, d'inspiració, de relació i la reivindica al servei de la ciutadania. Es destaca la capacitat d'adaptar i transformar els espais a les necessitats de la programació.

El següent pas per a Castelldefels és anar més enllà de la programació d'activitats i integrar la visió del ciutadà en la definició de les línies estratègiques de la biblioteca amb la voluntat de que aquesta implicació es faci evident en la prestació d'altres serveis.

Sidel Bech-Petersen d'Aarhus ens presenta la seva experiència de treball basada en la utilització del mètode "*Design thinking*", una metodologia de disseny centrada en la persona. Aplicada a les biblioteques, introdueix una manera de treballar que permet pensar i dissenyar els serveis, espais i experiències a partir de les persones i involucrant a la comunitat.

El sistema d'aplicació d'aquest mètode s'estructura en tres fases definides que es podrien resumir:

1. Sortir al món i aprendre'n
2. Fer una pluja d'idees
3. Desenvolupar la idea i provar

A partir de l'experiència de biblioteques que han aplicat aquesta metodologia, les recomanacions serien:

- pensar en conductes més que en dades estadístiques.
- no pensar únicament en processos grans, també es pot aplicar en el dia a dia.
- aprendre a experimentar dels fracassos i dels serveis que no tenen èxit.
- no necessàriament té a veure en la creació d'un nou servei. Una nova manera de presentar un servei ja existent també és innovació.

Es destaca com a reflexió conjunta de totes les aportacions fetes la responsabilitat per entendre, observar, escoltar i integrar les necessitats reals de la comunitat. En definitiva, dissenyar en el marc públic respectant les opinions i els usos posteriors que s'hi faran.

La prestació dels serveis bibliotecaris i com aquests es veuen afectats pels usos heterogenis que els usuaris fan i demanden de la biblioteca pública va ser el tema central de la **segona taula rodona**. Moderada pel Ferran Burguillos, director de la biblioteca Vapor Badia de Sabadell, va comptar amb les aportacions de Sílvia Barragán, directora de la biblioteca Antoni Comas de Mataró, Karen Latimer, bibliotecària de la Universitat de Queen de Belfast i, Jonna Holmgaard de l'Agència de Cultura de Dinamarca.

Des de l'experiència de Mataró, la directora incideix, com a continuïtat de la taula anterior, en la rellevància de cada organització/biblioteca per conèixer el seu entorn i de ser conscients de la seva realitat amb l'objectiu d'aconseguir uns espais físics que potenciïn la comunitat, la creativitat, la relació, l'experimentació, l'aprenentatge i el coneixement a partir de quatre ingredients bàsics: el personal, la col·lecció, els espais i el treball en xarxa.

Es destaquen tres eixos fonamentals a tenir en compte en la prestació dels serveis bibliotecaris: la **cohesió social**, la **inclusió digital** i la **participació**. En relació a la cohesió social, la biblioteca pública es configura com a tercer espai, obert a tothom i propens a la interacció entre col·lectius diversos. Fomenta activitats que afavoreixen el diàleg, la relació, la crítica i la identitat per incrementar el seu valor a la societat. Les estratègies de cohesió

s'emmarquen en els camps d'acció de la biblioteca com el foment a la lectura, l'accés a la informació o l'aprenentatge al llarg de la vida.

Pel que fa a la inclusió digital promou l'aposta de la biblioteca per oferir un model invers que es sustenti en interfícies, recursos i activitats dirigits a l'alfabetització informacional i no només en l'accés als equips i programaris.

El tercer eix, la participació, es centra en la diversitat d'usos que es fa de l'espai i la seva dimensió multifuncional. S'evoca les experiències emocionals i vivencials que proporcionen les biblioteques i els efectes que poden produir en els individus. Es remarca el tarannà i caràcter dels gestors i dels professionals com element molt decisor per dibuixar un model participatiu i col·laboratiu i per a la recerca de canals de participació.

De forma transversal i complementària als eixos fonamentals s'esmenten també elements que intervenen en el disseny de serveis com ara col·leccions que passen a ser connexions, espai local, cultura de proximitat, innovació i, la capacitat de, malgrat les mancances, saber moure i encaixar aquests elements.

S'inicia la presentació de la Karen Latimer ressaltant les similituds que tenen les biblioteques públiques amb les altres tipologies com les universitàries on, igualment, les tendències són el disseny de serveis orientats als usuaris, la **interacció de les connexions** (recursos-usuaris-professionals) i el caràcter multifuncional dels espais.

Es reconeixen les biblioteques com a espais híbrids i, més enllà, d'esdevenir un lloc característic de tercer espai (l'oci) també té coincidències amb els altres dos espais: el primer (la casa, espai d'intimitat) i segon (la feina, espai de treball). Tanmateix posa de manifest els reptes que cal plantejar:

- tipus d'edificis
- predicció de futur en relació amb les TIC
- sostenibilitat
- recerca de partenariats
- espai dels recursos electrònics
- formes de participació ciutadana

Jonna Holmgaard com a responsable del *Model Programme for Public Libraries* a Dinamarca presenta el projecte que consisteix en un catàleg d'eines sobre la interacció entre espais i funcions que inspirin als dissenyadors de biblioteques i, facilitin idees i bones pràctiques per als programes funcionals.

D'acord als temps canviants que viu la societat actual, l'objectiu del programa ha estat fomentar la biblioteca com a espai públic que s'enfronta als reptes que es poden traduir en els conceptes següents:

- "de la col·lecció a la connexió"

- “de contenidors de llibres a centres de la comunitat” i,
- “de la transacció a la relació”.

El programa parteix de la perspectiva que aquests reptes són equivalents, internacionalment, al conjunt de les biblioteques. S’opta per oferir un programa flexible que aportí especificacions generals per les noves biblioteques i propostes de redisseny per a les biblioteques existents.

Es mostren dos exemples: un, centrat en la biblioteca com a espai d’inspiració, en la qual l’oportunitat és saber com la biblioteca s’orienta a usuaris nous i experimentats en els camps de les arts, el cinema, la literatura, la música, l’entreteniment, etc. I, un segon, centrat en la biblioteca com a espai urbà, on l’oportunitat és la creació d’espais que convidin a entrar i a la cohesió entre la biblioteca i espai urbà.

Finalment, convida a visitar el portal web del programa (<http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en>) on es poden trobar plantilles per a nous casos i oportunitats.

La tercera taula: “Els professionals” fou conduïda per Cristòbal Urbano, professor de Biblioteconomia de la Universitat de Barcelona, amb la participació de Lluís Salvador, director de Recursos Humans del Consorci de Biblioteques de Barcelona, de Marian Morgan-Bindon que exposa la presentació de Pirkko Lindberg, directora de les biblioteques de la ciutat de Tampere i Sharon L. Bostick de la Galvin Library, Illinois Institute of Technology de Chicago.

Les tres experiències presentades varen tractar les funcions dels professionals en la prestació de serveis bibliotecaris, com han de ser els espais bibliotecaris per potenciar una major proximitat als usuaris i què ens facilita un treball amb major transversalitat.

Des de Finlàndia, en relació a les **qualitats dels futurs professionals**, es destaquen que siguin: creatius, flexibles, extravertits, amb habilitats socials, capacitat de treball en equip, d’adaptar-se als canvis i amb habilitats informàtiques. S’entreveu l’especialització dels professionals (joventut, serveis socials, ...), els llocs de treball esdevindran multiprofessionals i la formació contínua continuarà sent clau.

Per altra banda, es preveu que les biblioteques més petites s’orientin a grups diana, un exemple en seria [Library 10](#) adreçada als joves. Els límits entre les diferents tipologies de biblioteques es desdibuixaran i els diferents perfils professionals es fusionaran.

Els professionals tindran un paper mixte amb rols molt diferenciats que van des del productor, connector, formador, estudiant,...però destaca que l’important és arriscar-se a provar coses noves i no tenir por de cometre errors.

Preguntada per com ha de ser la formació contínua d'aquests professionals, Marian Morgan-Bindon destaca que el desenvolupament professional té a veure amb el compromís de garantir que les biblioteques estiguin al cor de les comunitats on treballen. A les biblioteques de la ciutat de Gold Coast (Austràlia) el programa se centra en el manteniment de competències amb un ampli ventall d'especialitzacions a escollir però també en el reconeixement per a les persones que no tenen una certificació oficial. Com a part de l'avaluació de rendiment, cal demostrar que s'ha guanyat la competència i també que es pot transmetre.

Per Lluís Salvador de Biblioteques de Barcelona l'**especialització** per part del personal pot ser una de les eines per adaptar-nos als canvis de tendències. Destaca especialment les especialitzacions en: serveis digitals, infants, dinamització cultural,... també la incorporació d'altres professionals a nivell de xarxa com, per exemple, expert en màrqueting, tècnics de sistemes, educadors socials, mentors. Per a les biblioteques petites, especialment, són claus el treball en xarxa i la cooperació.

Fa esment a les **habilitats transversals** dels professionals i, com aquestes són ara mateix més essencials que les competències tècniques:

- habilitats relacionals, capacitat de gestionar de manera efectiva les relacions personals (professionals, usuaris, col·laboradors). L'empatia és essencial.
- adaptació al canvi i flexibilitat
- capacitat i atreviment per innovar.

Actualment, hi ha una contradicció entre les relacions de llocs de treball, les titulacions, les capacitats... Com a repte des de la selecció i la formació de carreres de llocs de treball, cal veure com s'incorporaran aquestes habilitats. Cal crear sistemes d'especialització horitzontals. Caldrà mirar també les relacions de treball amb ulls innovadors. Els instruments de gestió dels recursos humans no estan posats pensant en el canvi sinó en l'estabilitat.

Sharon L. Bostick Dean reivindica un disseny dels **espais laborals** que estigui a l'alçada dels professionals i la necessitat de poder introduir canvis a aquests espais. De la mateixa manera calen taulells més petits i que no intimidin als usuaris, el personal s'ha de moure per la biblioteca, apropar-se als usuaris i afavorir la proximitat.

Pel que fa a l'avaluació, cal establir una avaluació contínua per mesurar com el que es fa, satisfà les necessitats dels usuaris i com es millora la vida del personal. Cal avaluar també com es comporta el personal en el seu lloc de treball i buscar altres maneres d'avaluar l'ús que el personal fa de la biblioteca.

En la presentació de les Bones pràctiques, conduïda per Ester Omella, cap de secció de Programació, Avaluació i Qualitat de la Gerència de Serveis de

Biblioteques, es varen presentar sis experiències de la Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona vinculades als àmbits tractats en les taules anteriors.

En l'àmbit de professionals, Montse Álvarez, de la Gerència de Serveis de Biblioteques i Ferran Agelet, de Biblioteques de Barcelona, van fer dues presentacions que incidien en les estratègies de les organitzacions per aprofitar el coneixement de la mateixa, parlant d'organitzacions que aprenen de si mateixes i que posen en valor el *Know How* generat dins de la pròpia institució per a innovar.

En l'àmbit de serveis digitals, Núria Pi, de la Gerència de Serveis de Biblioteques va presentar una proposta vinculada als serveis mòbils i Anna Bröll, de Biblioteques de Barcelona, va tractar la formació en l'àmbit digital a Biblioteques de Barcelona.

En l'àmbit d'arquitectura bibliotecària, Santi Romero, de la Gerència de Serveis de Biblioteques i Rodrigo Alaminos, de l'Ajuntament de Martorell, i en aquest cas també arquitecte responsable del projecte, van presentar un exemple pràctic del procés d'assessorament en la construcció d'una biblioteca mitjançant un diàleg real en el cas de la biblioteca de Martorell.

A mode de conclusions s'identifiquen punts en comú o estratègies que han estat presents a les tres taules del programa i que van ser compartits, al final de la Jornada, com a cloenda per part de Marta Cano, cap del Servei de coordinació bibliotecària de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

Hi ha coincidència en definir la biblioteca com un lloc comú; és primer, segon i tercer espai. Un espai per connectar i de connexions i, una experiència emocional i vivencial que pot canviar la vida. Per disposar d'unes biblioteques més adaptades a les necessitats del territori es poden desenvolupar les propostes coincidents següents:

1. **Ser coneixedors de la realitat** immediata: sortir al carrer, aprendre de la vida, observar conductes, ser curios, ... Hem de ser pròxims: la realitat local ha de ser el motor de la biblioteca.
2. **Integrar la participació** com una actitud de treball: escoltant sense límits, sense intentar convèncer i sense prejudicar. La comunicació amb l'usuari s'ha de dissenyar com un diàleg permanent.
3. **Confiar**: en l'equip, en l'usuari i en nosaltres mateixos, innovant, assumint els riscos... sense por d'equivocar-nos. Fent del fracàs un aprenentatge.
4. **Flexibilitat**: ha estat un concepte recurrent que ha aparegut en diferents àmbits de debat. En el disseny de la biblioteca com a espai d'ús, en el qual es destaca que l'espai no ha de ser una excusa per no prendre decisions, s'han de redissenyar els espais ja existents

donant nous usos i noves especificitats. Des de la perspectiva professional, la flexibilitat per adaptar-se al canvi constant; es requereix un professional mixta, barrejat, productor, connector. Flexibilitat també en la formació contínua dels professionals, el que fem avui demà canviarà.

5. **Cooperació:** l'establiment d'aliances com a sistema de treball tot tenint en compte que aquestes dependran en gran mesura del context local. La cooperació és també un element essencial per aquells centres més petits i per orientar els equips de treball. Com a col·lectiu professional hem de saber integrar altres professions i fer equips multidisciplinars.
6. Orientar-nos a l'**experimentació**, triant els serveis més rellevants a la nostra àrea, centrar-nos en allò en que som competents.
7. **Connexió.** Connexió versus col·lecció, professionals connectats entre ells. Professionals connectats entre usuaris i recursos.
8. Ser creatius, flexibles, amb **habilitats socials**, ser bons treballant amb equip, amb capacitat de lideratge amb habilitats informàtiques, àmplia cultura general, extravertits.

Ens hem d'enamorar... de les biblioteques i dels usuaris.

Sílvia Rabat
Carme Rodríguez
Relatores

Barcelona, 12 de març del 2015