

JORNADA UNESCO: La biblioteca, àgora de la ciutadania

Blanes. 15 de juny de 2018

Resum i conclusions

Conclusions del Bloc 1: La Biblioteca i les persones que hi treballem

Bloc dedicat a les persones que treballem a les biblioteques i a les relacions que es creen amb els usuaris. L'interès d'aquest bloc era centrar-nos, per tant, en la vessant humana del servei bibliotecari.

Es va plantejar com una taula rodona /espai de debat entres dos ponents (Adela D'Alós i Lluís Agustí) amb una moderadora (Carme Fenoll) que anava introduint temes, preguntes i supòsits que s'anaven comentant.

El plantejament previ a l'hora de seleccionar els temes a tractar va ser centrar-nos en els següents aspectes:

- Importància de les relacions humanes en la biblioteca pública del s.XXI
- Pot una persona/ un equip definir un model de biblioteca?
- Figura del bibliotecari integrador davant públic del tercer sector
- Aplicació del codi deontològic: drets i deures
- Quina ha de ser la nostra formació ideal en la societat del s.XXI
- Pot un bibliotecari ser un "influencer"?

A partir d'aquí els ponents proposen una bibliografia prèvia .

El debat dura 1 hora i 30 minuts aproximadament. La Carme Fenoll planteja les mateixes preguntes al matí que a la tarda però el desenvolupament del debat és diferent. S'accepten les aportacions del públic mentre dura el debat.

Les preguntes plantejades són les següents:

- Tres raons per contractar bibliotecaris l'any 2030
- Un bibliotecari a imitar
- Un bibliotecari a extingir
- Tres propostes d'hàbits trencadors
- Quina formació hauríem de tenir els bibliotecaris del s. XXI?
- Quin personatge de ficció contractaríem per treballar a la nostra biblioteca?
- Quin és el mètode de selecció ideal?
- Cal l'externalització de serveis?
- Una certesa...

CONCLUSIONS:

1-Raons per contractar bibliotecaris l'any 2030

- L'any 2030 caldrà contractar bibliotecaris perquè s'estan construint biblioteques (grans equipaments) en molts països desenvolupats. Si hi ha biblioteques caldran bibliotecaris.
- Hi ha un gran volum d'informació a disposició dels ciutadans i cal algú que gestioni l'accés a aquesta informació.
- Les biblioteques seguiran essent necessàries per la creació de coneixement local.

- Les biblioteques poden incidir molt positivament a optimitzar els recursos energètics del país, oferint les seves instal·lacions i formant als usuaris en l'ús eficient de l'energia.
- Caldrien bibliotecaris perquè som un col·lectiu versàtil i adaptable a les noves necessitats que sorgiran. Les biblioteques seran diferents de com les entenem ara, però els bibliotecaris seguiran essent necessaris.

2- Un bibliotecari a imitar

- Aquell que sigui capaç de recomanar un llibre amb passió, i per tant, que li agradi llegir.
- Aquell que conegui bé la seva biblioteca (ubicació, població, tipus d'usuaris,...).
- Aquell que pugui aportar a la biblioteca alguna cosa original i que ofereixi un bon servei als usuaris.
- D'entrada qualsevol persona que manifesti curiositat per allò que l'envolta.
- Aquell, que quan parla dels problemes de la seva darrera feina ho fa amb moderació.
- Aquell que dedica el seu temps de feina dins la biblioteca allà on hi ha la necessitat.
- Aquell que aprofita les ocasions per establir contacte amb els usuaris ("fer taulells") i no les defuig. D'aquesta manera s'obté una imatge "ecogràfica" i no "radiogràfica" de les necessitats de la població a la que donem servei.

3-Un bibliotecari a extingir

- Qualsevol persona molt estricta amb les normes.
- Qualsevol persona que defuig del tracte amb l'usuari i "s'amaga darrera una pantalla".
- Qualsevol persona que no mostri una actitud acollidora i amable. Cal tenir en compte que la nostra feina es una feina de servei a l'usuari i per tant hem de garantir al màxim la seva satisfacció. Els tres primers minuts d'uns servei marquen la qualitat i la percepció d'aquest servei i després és difícil modificar-ho. Hem de treballar enfocats en la proximitat al ciutadà. En aquest sentit apostem per la tècnica SERF QUAL que garanteix:
 - un servei individualitzat
 - confidencialitat
 - rapidesa
 - confiança
 - aspectes tangibles: bona higiene, imatge, ...

4-Propostes d'hàbits trencadors:

- Es planteja la possibilitat de dur a terme la tècnica del "comprador misteriós" com fan a grans empreses tipus "Corte Inglés", és a dir, que un bibliotecari visiti de manera anònima altres biblioteques i anoti aquells ítems que consideri interessants tan a imitar com a millorar.
- És interessant anotar el temps dedicat a cada tasca/feina que fem a la biblioteca. Això fa repensar processos. Innovar és repensar allò que fas de forma diferent
- Es planteja la possibilitat de retornar a l'essència i deixar d'oferir tantes activitats i/o serveis als usuaris. Però ens plantegem: quina és la nostra essència? No és la de ser útils a la ciutadania? Està clar que avui la paraula bibliotecari (que és

deguda al continent del nostre lloc de treball, és a dir a l'edifici) traspasa les parets de la biblioteca.

- Les reunions d'equip haurien d'estar integrades per totes les persones que treballen a la biblioteca sigui quin sigui el seu nivell dins la jerarquia, és a dir, des de la direcció fins el personal de neteja. La biblioteca som tots.
- Algunes biblioteques plantegen hàbits trencadors basats en tècniques de grup. Per exemple els treballadors de la Biblioteca Joan Vinyoli (Santa coloma de Farners) que periòdicament fan una coreografia al matí abans d'obrir al públic. Això els incideix positivament en la feina i dona cohesió al grup.
- És important que a la biblioteca tothom faci allò que més li agrada. Som prou versàtils per aconseguir-ho. El problema està en les biblioteques petites en que una sola persona ho ha de fer tot.
- És important sortir de la biblioteca. Dedicar una estona de feina a visitar el territori i crear sinèrgies amb altres serveis.
- L'Anna Merino (Biblioteca de Torredembarra) defensa que tothom que treballa a la seva biblioteca és "bibliotecari", sigui quin sigui el nivell de la plaça que ocupa.
- Es proposa l'intercanvi temporal de personal entre biblioteques de manera planificada que desemboqui en una avaluació entre biblioteques.
- Parlar no d'usuaris sinó de lectors o llegidors. I fer-ho en singular i no de manera abstracta.

5- Quina formació hauríem de tenir els bibliotecaris del s. XXI?

Quan l'usuari rep allò que s'espera, la seva percepció de qualitat és igual a zero. Per tant hem de superar aquest llindar i donar un "plus" de qualitat a allò que oferim. Només si donem més del que s'espera obtindrem qualitat de servei. Això s'aconsegueix també gràcies a una bona formació. Pensem que caldria formació en:

- Màrqueting
- Anàlisi de processos
- Plans de qualitat
- Avaluació de serveis
- Lectura, lectura, lectura, lectura (hauríem de poder llegir a la feina tres quarts d'hora cada dia)

Ens plantegem si la professió del Bibliotecari és vocacional, agafant el sentit etimològic de la paraula, fent referència a la pròpia crida. Gairebé tots pensem que sí però també sabem que molts hem arribat a la professió venint d'altres disciplines. Arribem a la conclusió que el que tenim és vocació de servei i satisfacció al sentir-nos necessaris. És el que anomenem "orgull bibliotecari".

Parlem del COBDC i pensem que el fet d'estar col·legiat pot contribuir a una societat millor, però en cap cas cal fer-ho per gremialisme.

6-Quin personatge de ficció contractaríem per treballar a la nostra biblioteca?

- Lluís : La Sta. Laburnum del llibre de Quentin Blake, *El segrest de la bibliotecària*. Simpatia, rapidesa, capacitat d'adaptar les normatives en eines positives i, sobretot, aconseguir convertir nous usuaris en lectors.
- Adela: Alicia al país de les meravelles, per la seva curiositat.
- Lluís: Alberto Manguel (autoficció)

- Adela: Mafalda, un toc de sinceritat.
- Lluís: Guillem de Baskerville, del *Nom de la Rosa*, L'erudició en si mateixa no és un valor si no s'hi afegeix la passió per transmetre el coneixement.
- Públic: Pipi Calzaslargas, per la capacitat de transgredir les normes.
- Carme: ManolitoGafotas, pot ser divertit a la sala infantil.
- Públic: Gandalf, del *Senyor dels Anells*, per la seguretat que dona quan alguna cosa no va prou bé.

7-Quin és el mètode de selecció ideal?

- El mètode utilitzat en els Idea Stores (Londres). El propi personal selecciona els companys de feina.

Tot i no proposar un mètode concret surten les següents idees:

- Cal garantir una varietat de gènere, edat, cultura , interessos i perfils. Un equip variat és desitjable, però és molt més important la implicació i la passió.
- Cal preparar molt bé les entrevistes de feina, ja que donen molta informació de la persona a contractar.

8-Cal l'externalització del serveis?

Tenint en compte que la biblioteca és un entorn versàtil es podria tenir en compte l'externalització només en aspectes molt concrets on el personal no hi pogués donar resposta.

9- Una certesa...

- Adela:La diferència entre uns servei bo i un servei mediocre passa per nosaltres, és a dir, per les persones.
- Lluís: La biblioteca canviarà però no el valor de les persones que fan moure la biblioteca.
- Públic: Quina sor tenim de ser bibliotecaris!

Conclusions del Bloc 2: Focus Jove

La conductora del taller ha estat Mari Cruz Acín, directora de la biblioteca BJ CUBIT de Saragossa.

Plantegem abordar tres aspectes:

- Com ha de ser una biblioteca per a joves
- Quines característiques ha de tenir un bibliotecari juvenil
- Com ens hem de comunicar amb els joves
-

1-Com ha de ser una biblioteca per a joves?

Abans d'entrar a l'espai on es realitza el taller, cada participant escriu en un post-it la idea que té de biblioteca jove, una paraula, un concepte. Tots els post-it es col·loquen en una superfície i a partir d'aquí anem desgranant.

En primer lloc acordem que quan parlem de joves hem de diferenciar tres franges d'edat: de 12 a 14/15 anys, de 15 a 19 anys i de 20 en endavant.

A la biblioteca BJCubit, pensada exclusivament per a públic jove, el fons és bàsic per identificar que realment la funció de la col·lecció és la de respondre a les necessitats d'aquest tipus de públic. No tenen llibres infantils, únicament

una secció “menys 12” on el més senzill són els llibres de la col·lecció JeronimoStilton i que nodreixen sobretot amb àlbums il·lustrats de qualitat, amb una selecció molt acurada que sigui atractiva per a públic més gran.

Després d’una estona de debat intens acordem alguns aspectes que cal pensar quan projectem un servei per a joves:

- OFERTA DIFERENCIADA: no només pel què fa al fons, sinó també en relació amb el disseny dels espais; els joves han d’estar com si fossin a casa seva: còmodes, segurs i en confiança. En grup, si volen, o en solitari si ho prefereixen.
- ACOLLIDA: els joves han de sentir-se acollits i cal cuidar molts detalls. A BJ Cubit tenen música de fons durant tot l’horari d’obertura. La tria el personal de la biblioteca amb les peticions dels usuaris.
- AUTÒNOMIA: els usuaris han de ser autònoms, i a això també hi ajudarà l’espai, ben senyalitzat, i còmode: amb puffs, tamborets, taules altes, butaques, espais de treballs en grup... A BJ Cubit el mobiliari ha exclòs molta gent adulta, que no hi està còmode. Per assolir aquesta autonomia, i malgrat que sembli contradictori, cal parlar molt amb els joves usuari, tenir-hi un contacte molt estret, fer-los saber que ells són la raó de ser del servei.
- AUTOGESTIÓ: tot i que no es bo treballar amb pressupostos baixos, cal potenciar les activitats organitzades i dutes a terme pels propis joves. A BJ Cubit els usuaris organitzen jornades de jocs de rol, eslams poètics, jornades de treball...
- INNOVACIÓ: cal estar a l’alçada dels joves, sempre estar al dia de què els interessa, quina música escolten, quines sèries miren, a quin jocs juguen, quins bars estan de moda...

2-Quines característiques ha de tenir un bibliotecari juvenil

Els professionals que treballin amb joves han de ser oberts, amb esperit jove, valents, capaços de treballar amb el mètode de prova-error. Mari Cruz Acín ens comenta que a BJ Cubit els seus clubs de lectura juvenil han fracassat diverses vegades, però que durant el 2018 l’ha conduït un #booktuber i que han llegit un llibre al mes. Han trobat finalment un conductor amb ganxo que ha captivat el jove. I es tracta d’això, d’encisar-los.

Un bibliotecari al capdavant d’un servei per a públic jove ha de saber trobar fonts de finançament i patrocinadors. A BJ Cubit totes les activitats estan patrocinades per Coca-Cola, que els proporcionen begudes i màquines de vènding. Ikea els cedeix mobiliari per a exposicions, han contactat amb hotels que els han regalat nits d’hotel per a conferencians, booktubbers, etc...

Una darrera recomanació que ens fa: hem de copiar-nos els uns als altres per créixer plegats!

3-Com ens hem de comunicar amb els joves

Per la seva experiència, Mari Cruz Acín ens avisa que els joves no volen que els atabalem, que els perseguim. Quan una activitat els interessa hi assisteixen, i quan no, no. El més pràctic i eficaç és tenir un WhatsApp corporatiu.

Pel què fa a les xarxes socials, ara mateix el que està a l'ordre del dia és Instagram, però això canviarà en qualsevol moment. I nosaltres ens haurem d'anar adaptant si no volem quedar enrere.

Ara bé, el millor per comunicar-nos amb els joves és trobar espais de diàleg directe. Parlar amb ells, conèixer-los i que ens coneguin.

Conclusions del Bloc 3: El valor de la Lectura

Els tallers del bloc 3 han estat conduïts per Maria Bohigas, editora i avui Premi Nacional de Cultura 2019, i per les bibliotecàries Montserrat Pérez de la Biblioteca de la presó de dones de Can Brians i Montserrat Julià de la biblioteca Jaume Vila i Pascual de Gelida.

El format plantejat és el d'iniciar el debat i reflexions a partir d'unes observacions o bé preguntes inicials. Algunes premisses van ser:

- la lectura és un mitjà i no una finalitat
- si el valor de la lectura continua sent un valor,
- si des de les biblioteques el defensem prou, si hem renunciat a espais per aconseguir aquesta finalitat com disposar de zones de silenci.
- quines disciplines intel·lectuals prioritzem, la lectura no només es treballa amb la ficció, i amb quins llibres.

Es posa èmfasi en quin tipus de fons bibliogràfic i/o llibres hem de disposar a les biblioteques per aconseguir aquesta valoració de la lectura, es planteja que no hauria de ser sota criteris comercials o de modes del moment.

L'editora Maria Bohigas posa l'accent en el *valor dels clàssics* que reivindica des de la tasca de l'editorial i des del seu bloc personal, a través d'un article titulat "La gran insurrecció els clàssics demana asil a les biblioteques". A través d'aquest article demana a les biblioteques que considerin el seu paper de facilitadores, i en paraules seves amb entusiasme i passió -la passió es transmet amb passió-. La lectura de clàssics té les dificultats de què no estan de moda i que cal tenir una bona capacitat de comunicació per transmetre'ls.

Altres aspectes sobre els que es debat són els següents:

- Es posa damunt de la taula el valor de la paraula, i s'enllaça amb la necessitat evident de fomentar l'escriptura.
- L'obligatorietat de la lectura és una handicap de cara al plaer de la lectura i la llibertat que implica. Hi ha estratègies que van molt bé com llegir en veu alta, i tot allò que impliqui acompanyament. Altres en serien aproximacions amb espais informals que faciliten la lectura de textos.
- Cal protegir o bé defensar la lectura per part dels agents que formen part del món del llibre i no deixar-se portar per les inèrcies.
- Una idea podria ser la de recuperar la figura del trobador per fomentar l'oralitat.

Finalment, es fa una recollida d'activitats que es fan des de les biblioteques que tenen en compte la lectura i que no són les habituals: cafè filosòfic, clubs de lectura amb majors de 65

anys, infants que expliquen contes, Plantar poesia, rutes literàries, jocs, etc. I els projectes com el Municipi Lector que aglutina accions des de les escoles bressol fins l'institut.

Conclusions del Bloc 4: Històries de vida i la construcció de les identitats locals

El taller el condueix Fernando Juárez-Urquijo, bibliotecari de la biblioteca pública de Muskiz (Vizcaya).

Una de les tasques tradicionals de la biblioteca pública és recopilar, salvaguardar i difondre el patrimoni local. Cada vegada més el fons local és alguna cosa més que una col·lecció de llibres i articles erudits que es conserven als prestatges.

Ens trobem davant d'una biblioteca que també te com a missió animar als seus lectors/usuaris a crear i compartir continguts relacionats amb la memòria local. Som els bibliotecaris els intermediaris que podem facilitar aquesta intersecció i ajudar a replantejar fonts d'informació i documentació fiables i també mantenir i difondre tot aquest allau de nous documents creats pel conjunt de la societat.

En l'escenari actual de sobrecàrrega informativa i documental hauríem de readaptar la col·lecció local a la proliferació de creadors de continguts, a les noves formes de demanda, a les noves maneres d'accés i utilització de la informació i als nous dispositius mòbils.

El factor humà és clau per realitzar aquest canvi. Parlar, conversar amb l'usuari ens ajuda a crear una xarxa social i a teixir una bona complicitat entre les persones per poder recopilar a través de diferents fonts (oral, audiovisual o textual) elements clau de la memòria local.

La facilitat que tenim avui dia per crear continguts ens situa en un escenari ben curiós: tenim gran quantitat de materials de gran valor local que s'han creat sense voluntat de "construcció de memòria" i que no tenen una autoria de qualitat contrastada que dificulta la seva inclusió en la col·lecció local de la biblioteca, però que a la vegada és una documentació valuosa que hauríem d'anar incorporant a aquest fons. També és important col·laborar amb institucions i arxius i coordinar la creació i difusió d'aquesta informació.