

Treball final de carrera dels estudis d'Humanitats
(àrea Gestió cultural)

**Biblioteques: de Gutenberg a l'e-book.
Estudi de tres biblioteques de la ciutat de
Barcelona:**

Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya

Autora: Ana Gloria Mas Fraga

Consultora docent: Isona Admetlla Font

Data de presentació: Gener 2012

"La glòria de les biblioteques no està en tenir molts volums ni edicions del segle XVI, ni manuscrits del segle X, sinó en el nombre de llibres que el poble llegeix, la quantitat de nous lectors, la rapidesa del servei, el nombre de llibres prestats, els nens que la freqüenten..."

Vladímir Ilich Lenin. 1870-1824.

Revolucionari rus.

1- RESUM

Les biblioteques han deixat de ser simples dipòsits de llibres per complir funcions molt diverses en la societat actual. L'objectiu d'aquest treball no és fer un repàs històric sinó centrar-nos en la situació actual fortament influenciada per les noves tecnologies, les noves necessitats dels usuaris i altres factors com són el nou paradigma docent, la multiculturalitat, la situació econòmica, els fluxos migratoris, etc. Veurem els canvis que aquestes institucions han hagut d'adoptar, tant a nivell de personal, com d'instal·lacions i recursos, per adequar-se a aquesta nova realitat.

Paraules clau: alfabetització digital, biblioteca, economia, societat, tecnologia, usuari.

2- SUMARI

1- RESUM	2
2- SUMARI.....	3
3- INTRODUCCIÓ	4
4- MARC DE LA RECERCA	8
4.1- Marc conceptual	8
4.1.1- Perspectiva històrica	10
4.2- Marc metodològic.....	17
5- DESCRIPCIÓ DELS ESTUDIS DE CAS	20
5.1- Biblioteques públiques	21
5.1.1- Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu	22
5.2- Biblioteques universitàries.....	23
5.2.1- Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra.....	25
5.2.2- Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya ...	27
5.3- Actualitat	29
5.4- Diagnòstic	35
6- CONCLUSIONS.....	42
7- BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA	47
8- ANNEXOS. Transcripcions de les entrevistes a:	51

Imma Solé i Vilanova
Directora de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu

Montserrat Espinós i Ferrer
Directora de la Biblioteca de la universitat Pompeu Fabra

Pep Torn i Poch
Director de la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya

3- INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest TFC és analitzar l'evolució que han tingut les biblioteques, en especial en els darrers anys, i els canvis que han hagut de posar en marxa, tant a nivell de personal, com d'instal·lacions i recursos, per adequar-se als continus canvis que es produeixen a causa de les noves tecnologies, el nou paradigma docent, la variació en les necessitats dels usuaris, la multiculturalitat, la situació econòmica, els fluxos migratoris, etc.

Les biblioteques han deixat de ser un espai on únicament es fa la consulta i préstec de documents, bàsicament llibres i revistes però també de música i pel·lícules, simples dipòsits de documents, per passar a complir funcions molt diverses en la societat actual. Així que a més de complir amb les seves funcions pròpies, resolen alguns problemes pràctics de la vida quotidiana, com per exemple: facilitar l'accés a la premsa diària tant en paper com electrònicament o l'accés a internet a grups socials amb problemes econòmics com poden ser els aturats, els immigrants, o els nens i joves sense accés a les noves tecnologies a casa seva o que simplement cerquen un lloc tranquil on poder estudiar.

D'aquesta manera persones que no podrien permetre's el luxe de comprar cada dia el diari, pagar la connexió ADSL o tenir un PC a casa poden estar al dia, consultar el seu correu electrònic, accedir a xarxes socials, buscar feina, etc.... tot això en un lloc confortable amb aire condicionat a l'estiu i calefacció a l'hivern, i amb el suport d'uns professionals que els poden aconsellar i ajudar.

Com ens explicava Armand Mattelart a la seva obra *Historia de la sociedad de la información*:

En su Informe Mundial sobre el desarrollo humano para el año 1999, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) había llamado la atención sobre la

creciente marginalización informacional de una mayoría de países y, en el interior de cada país (cualquiera que sea el continente), la existencia de la línea de separación entre los info-ricos y los info-pobres, la fractura digital o digital divide, (PNUD, 1999).¹

També a les universitats el paper de les biblioteques ha canviat. Han deixat de ser aquells llocs silenciosos on els usuaris havien de comunicar-se amb xiuxiueigs a disposar d'espais per fer treballs en grup, aules informàtiques, sales de visionat, estacions audiovisuals, etc.

Quan vaig haver d'escollir un tema per al treball fi de carrera vaig voler que fos quelcom proper, un tema amb el qual tingués alguna mena de vinculació personal. Biblioteca, societat i cultura van de la mà però en el cas d'un estudiant universitari la biblioteca, a més, esdevé una eina quotidiana. I en el meu cas és doblement important perquè alhora que sóc estudiant de la UOC també sóc treballadora de la UPF. Hi treballo des de l'any 1992, quan vaig entrar a treballar a la Secció d'Adquisicions de la Biblioteca. Malgrat canviar de lloc al cap de poc més d'un any, he mantingut la meua relació amb la Biblioteca com a usuària, tant a nivell personal com a acadèmic. He tingut la sort de treballar a una universitat on s'imparteixen els estudis d'Humanitats, fet que m'ha facilitat molt l'accés a la bibliografia que he necessitat consultar al llarg de tots aquests semestres.

He pogut ser testimoni presencial de molts dels canvis de què parlo. Ja no només l'evolució del catàleg en fitxes de cartró al catàleg informatitzat o Del pas de VHS a DVD, -amb una breu aparició del làser-disc-, els CDs, la multimèdia, internet, E-books, ... També del desplegament de nous estudis, la implementació del pla Bolonya, la creació dels CRAI i les noves tecnologies.

¹ Mattelart, 2002: 153

He volgut incloure per reveladora una cita de Joaquín Rodríguez provinent de la seva obra *Edición 2.0 Los futuros del libro*:

... De ahí, claro, hemos ido dándonos cuenta de que la web y los soportes digitales no son solamente un pasatiempo de tecnoadictos, sino una verdadera revolución que afecta a la generación de los contenidos, a su distribución y su consumo, a la manera misma en que vivimos y nos relacionamos, a la manera en que nos comunicamos y convivimos ...²



Biblioteca de la Facultat de Dret de la Universitat de Buenos Aires

Al mateix temps, també sóc usuària de les biblioteques públiques. Visc al Raval i tinc molt propera la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu on sovint agafem llibres en préstec la meva filla de 9 anys i jo. Des de ben petita he portat la meva filla a les activitats que organitzen per als nens per intentar que s'estimi tant com jo la lectura.

Per tots els motius exposats m'he considerat en bona disposició per portar a terme aquest estudi per les aportacions que puc fer des dels dos vessants.

² Rodríguez, 2007: 125

D'entrada pot semblar agosarat posar en un mateix sac biblioteques tan diferents però totes elles, tant la pública de barri, com la universitària presencial com la universitària virtual, tenen en comú haver fet un gran esforç adaptatiu en un entorn, el del segle XX i ara del XXI, de canvis accelerats. Veurem com s'ha fet aquest adaptació en cada cas i podrem comprovar si realment la filosofia de treball, l'orientació envers l'usuari, les tasques que es porten a terme, els mitjans de què es disposa, els coneixements del personal, les instal·lacions, els temps d'implementació, etc són tan diferents.

El meu objectiu ha estat produir un informe que pugui resultar d'interès tant per a gestors de biblioteques com per als seus usuaris i fins i tot per a no usuaris que podran descobrir les grans possibilitats que ofereixen les biblioteques al públic en general. He intentat combinar rigor amb amenitat, tot defugint l'excés de tecnicismes, referències i estadístiques per tal que resulti un treball agradable de llegir independentment del nivell del lector. He cercat l'equilibri entre teoria i pràctica amb la introducció de situacions reals i exemples que il·lustrin la informació així com notícies aparegudes en els darrers anys en la premsa.

4- MARC DE LA RECERCA

4.1- Marc conceptual

A partir de l'estudi dels dos tipus de biblioteca triats, pública i universitària (presencial i virtual), podrem veure la seva evolució en el marc de la seva digitalització i quins canvis han hagut de posar en marxa, tant a nivell de personal, com d'instal·lacions i recursos, per adequar-se als continus canvis que es produeixen a causa de les noves tecnologies, la variació en les necessitats dels usuaris, el nou paradigma docent, la multiculturalitat, la situació econòmica, els fluxos migratoris, etc.

Les qüestions que aquest treball pretén analitzar són la relació dels aspectes socioeconòmics de la societat actual en un element tan important per a la cultura com són les biblioteques; la consonància entre els serveis que ofereixen les biblioteques i les necessitats reals actuals, tant a nivell de la preparació del personal com de les instal·lacions i tecnologia; com les biblioteques s'adapten a contextos socials diferents (les necessitats dels d'usuaris de Ciutat Vella seran diferents a les d'un altre barri, com podria ser la Bonanova, per posar un exemple); a contextos docents diferents, si els nous serveis que cobreixen les necessitats dels ciutadans en la societat de la informació estan ben integrats dins dels serveis tradicionals de les biblioteques; o si les biblioteques serveixen per garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a la informació.

Al final d'aquest treball mirarem de donar resposta a les preguntes de recerca següents:

- . Analitzar la relació dels aspectes socioeconòmics de la societat actual en un element tan important per a la cultura com són les biblioteques.

- . Comprovar si existeix consonància entre els serveis que ofereixen les biblioteques i les necessitats reals actuals, tant a nivell de la preparació del personal com de les instal·lacions i tecnologia.
- . Verificar si les biblioteques d'una mateixa població s'adapten a contextos socials diferents. Les necessitats dels d'usuaris de Ciutat Vella seran diferents a les d'un altre barri, com podria ser la Bonanova, per posar un exemple.
- . Constatar que els nous serveis que cobreixen les necessitats dels ciutadans en la societat de la informació estan ben integrats dins dels serveis tradicionals de les biblioteques.
- . Confirmar que les biblioteques serveixen per garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a la informació.

A les Conclusions podrem constatar si es compleix la hipòtesi de partida que estaria en la línia de suposar que les biblioteques universitàries s'han adaptat més ràpidament a les noves tecnologies de la informació i la comunicació pel tipus de documentació i material que gestionen, per les necessitats dels seus usuaris i pels recursos de què disposen, que les públiques.

Cal tenir en compte, però, que en aquest cas concret, mentre la pública disposava de fons tradicionals en paper i va anar incorporant paulatinament els recursos electrònics, en el cas de les universitàries es tracta de dues universitats molt joves, que van haver de reunir molt ràpidament el seu fons per posar-lo a disposició dels usuaris de manera immediata en un moment on ja existien els catàlegs informatitzats i les col·leccions en CD-ROM.

Aquest treball té la particularitat de voler representar el que són uns estudis d'Humanitats que es caracteritzen per una notable interdisciplinarietat, transversalitat i integració de matèries. S'inscriu principalment dins de l'àmbit

de coneixement de *Gestió cultural* però la seva temàtica també té una important influència de l'àmbit de *Món actual*, integrant societat amb cultura. Així doncs no només he tractat aspectes relacionats amb els estudis d'Informació i Documentació, en especial la història de les biblioteques i la seva digitalització, amb la implementació de nous processos i instruments, o les noves tecnologies, sinó també les conseqüències de la crisi econòmica, la immigració i l'atur. Tanmateix, no podem deixar de banda el fet que les biblioteques, sense ser l'espai patrimonial per *autonomasia* que és el museu, és un espai amb profundes implicacions patrimonials. Precisament una línia de recerca molt actual és la que integra un espai patrimonial amb les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Línia que, sense ser l'única, també està present en aquest treball.

4.1.1- **Perspectiva històrica**

Abans de submergir-nos en aquesta anàlisi, m'ha semblat encertat incloure una breu contextualització històrica sobre el paper dels principals agents implicats en aquest treball: biblioteques, llibres, bibliotecaris i usuaris.

L'escriptura, els llibres i les biblioteques segueixen un camí comú des de fa uns 4.000 anys. Aquest camí es va iniciar als temples mesopotàmics on es van començar a conservar registres de les activitats religioses, polítiques, econòmiques i administratives en unes tauletes de fang. D'aquest material més primitiu i bast s'ha anat passant al llarg del temps a d'altres molt més sofisticats: paper, pergami, paper, i en les darreres dècades a diapositives, microformes, cintes de casset, vinils, CD, DVD, llibres electrònics, etc. Ha estat justament ens aquests darrers 20 anys quan més, i més ràpidament, han variat els diferents tipus de suport de la informació.



Llibres en paper



Llibres electrònics

També les persones i les institucions encarregades de la producció i custòdia dels documents han anat variant. Pel que fa a la producció, els primers van ser els escribes i sacerdots, després els monjos i els impressors. De la custòdia es van fer càrrec els temples, l'església, la noblesa, les universitats i els estats. Sempre amb la presència de la figura del bibliotecari que ha anat assumint diferents funcions adaptant-se a les necessitats de cada època: simple cuidador dels llibres, conservador i reposador, assessorant a l'hora de fer noves adquisicions, fomentant la lectura, facilitant la integració dels nous, com a dinamitzador cultural...

L'escriptura no tindria sentit sense l'existència de la lectura. Tenim coneixement de la creació de biblioteques públiques ja en temps dels grecs i dels romans encara que el concepte de públiques era relatiu, atès que en aquelles societats la possibilitat de llegir no estava estesa a tota la població. Uns grecs i romans que no seien per llegir els rotlles sinó que passejaven per pòrtics i jardins mentre llegien en veu alta.

No va ser fins l'època medieval amb l'aparició dels còdexs i dels llibres que les sales de lectura es van començar a semblar mínimament a les actuals amb taules i cadires. Però les biblioteques públiques, tal i com les entenem actualment, no van tenir sentit fins la invenció de la impremta que va abaratir els llibres, el triomf de les llengües vernacles i de la cultura secular

davant de la religiosa i l'alfabetització de la població que va fer que augmentés el nombre de lectors, passant la lectura d'una situació de privilegi i distinció a una de dret.

Aquests fragments de l'obra *Historia de las bibliotecas* d'Hipólito Escolar descriuen molt bé el sentit actual de biblioteca pública i es podrien aplicar perfectament a Barcelona en la seva condició de ciutat amb una alta taxa d'immigració:

Uno de los fenómenos más importantes en la historia de las bibliotecas es la aparición de las bibliotecas públicas en los países anglosajones, Estados Unidos e Inglaterra principalmente, a mediados del siglo XIX. Con ellas se pretendía originariamente proporcionar libros para su formación profesional y moral, y también para su recreo, a clases sociales cuyos miembros no tuvieron acceso en los siglos anteriores no ya al libro, sino ni siquiera a la enseñanza.³

Se dirigen hoy al ciudadano medio y no a los pobres e incultos, aunque en países con fuerte emigración o grupos discriminados las bibliotecas públicas han creado programas especiales para las personas marginadas, a las que se desea insertar plenamente en la sociedad.

Ahora se conciben como instituciones al servicio de la educación individual y colectiva de los ciudadanos, cualquiera que sea el nivel alcanzado en los centros docentes; como medios para proporcionar a todos información rápida y actual sobre temas y materias de interés general; como centros de vida cultural que promueven la apreciación y disfrute de las obras de arte, y, finalmente, como lugares donde se puede emplear el ocio de forma positiva.⁴

A l'època medieval van sorgir també les biblioteques universitàries. El seu creixement va ser lent fins a la segona meitat del segle XIX, moment en què van canviar enormement a l'igual que ho van fer les mateixes universitats.

Al llarg de la història s'han anat redactant reglaments, estatuts o tractats que precisaven com havien de ser les biblioteques, els bibliotecaris i el

³ Escolar, 1985: 404

⁴ Escolar, 1985: 474

préstec de documents, entre d'altres qüestions, però mereix una menció especial Gabriel Naudé que va redactar al segle XVII *Advis pour dresser une bibliothèque*, primer manual de biblioteconomia mundial. Entre les seves propostes trobem: la creació del bibliotecari professional (persona culta amb formació específica en l'elaboració d'instruments bibliotecaris de control i ordenació dels fons al servei de la cultura i la ciència), l'assentament de les tècniques de descripció bibliogràfica, l'ordenació dels fons per facultats (matèries), donar preferència al contingut del llibre i no a la seva aparença exterior, importància de les instal·lacions i de la distribució del mobiliari, necessitat de dotar les biblioteques d'un pressupost permanent per a l'adquisició de llibres i obertura al públic, establint uns horaris d'accés.

El mot biblioteca es fa servir tant per referir-se a una col·lecció de documents com a l'edifici que els allotja. Moltes col·leccions s'han perdut precisament per les condicions precàries dels edificis, la humitat i el foc o per l'acció d'insectes o rosegadors, aspectes que ara es tenen molt en compte quan es rehabilita una biblioteca o es construeix una de nova.

Afortunadament en l'actualitat es pot accedir a nombrosos recursos electrònics: bases de dades, diccionaris, llibres i revistes electròniques especialitzades. El suport digital fa compatibles dues qüestions ben importants: d'una banda, la disponibilitat de la informació i, d'una altra, la preservació dels originals. Altres avantatges són que resulta més senzill mantenir la informació actualitzada, que s'estalvia espai i que els horaris deixen de ser un obstacle. Des dels anys 90 l'abaratiment tant dels ordinadors com de les connexions, la millora de les interfícies i la unificació de criteris, entre d'altres qüestions, han contribuït també al seu èxit.

No es pot parlar de digitalització sense fer esment al projecte cultural Europeana⁵ que va néixer l'any 2005 per iniciativa de la Comissió Europea amb l'objectiu de fer accessible al públic l'herència cultural i científica europea. Van caldre tres anys de feina coordinada per la Fundació Biblioteca Digital Europea i invertir uns 60 milions d'euros, empleats en la seva major part a desenvolupar la tecnologia necessària per digitalitzar els continguts, per llençar la primera versió.

En paraules de Viviane Reding, membre de la Comissió Europea per a la Societat de la Informació i Mitjans de Comunicació en el període 2004-2010:

Without a collective memory, we are nothing, and can achieve nothing. It defines our identity and we use it continuously for education, work and leisure.

The internet is the most powerful new tool we have had for storing and sharing information since the Gutenberg press, so let's use it to make the material in Europe's libraries and archives accessible to all.

Ni deixar de banda una altra iniciativa, la de l'empresa Google⁶ que ha desenvolupat la tecnologia que permet escanejar llibres sense fer-los malbé i que ha fet associacions amb editors i biblioteques de tot el món de tal manera que es poden consultar i descarregar llibres de domini públic, comprar *online* a les editorials o consultar els catàlegs de multitud de biblioteques i descarregar els descatalogats.

⁵ <http://www.europeana.eu/portal/>

⁶ <http://books.google.es/>



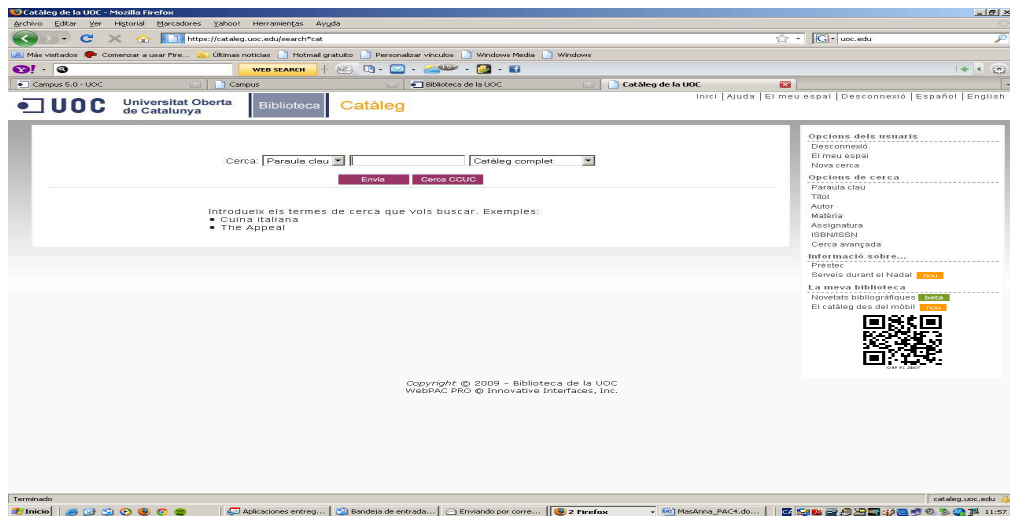
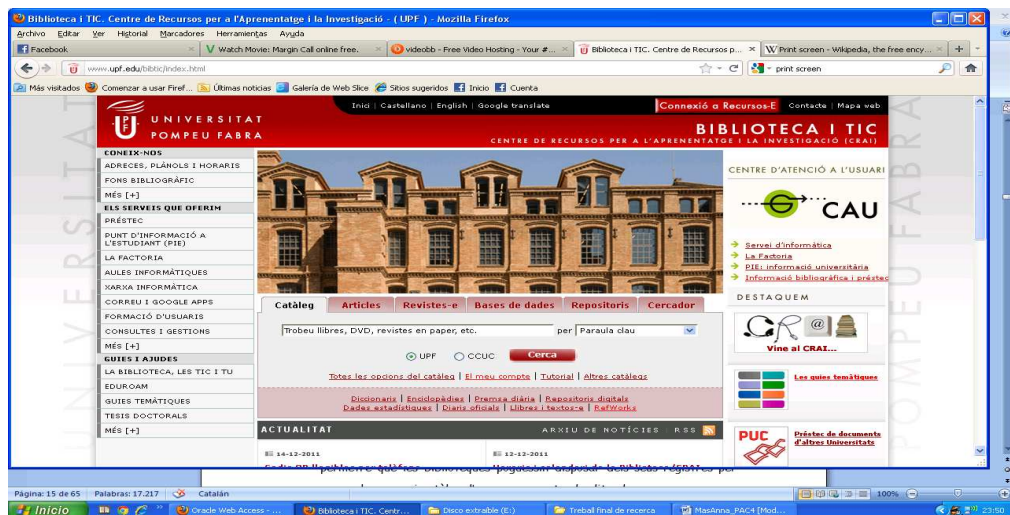
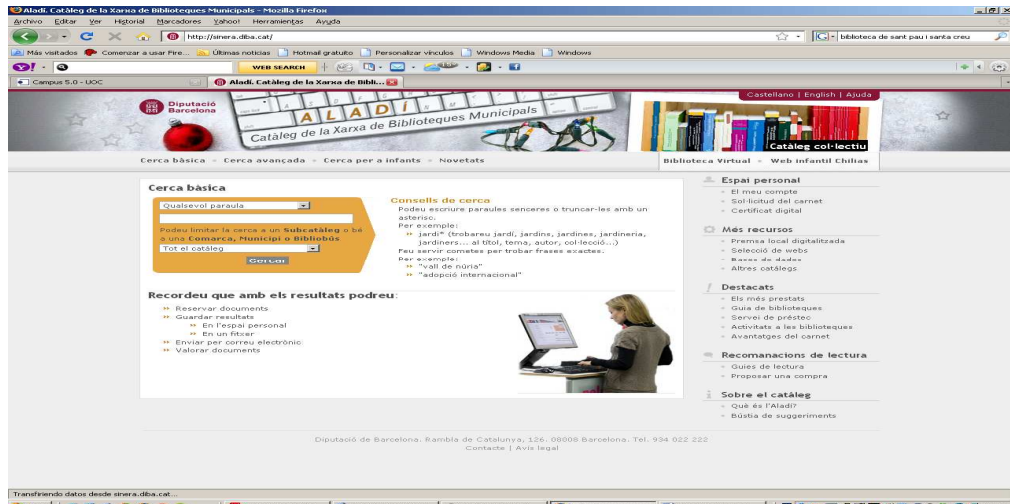
La digitalització de fons del CSIC

La informatització de les biblioteques va ser anterior a la digitalització. Va iniciar-se amb l'automatització dels catàlegs, substituint el sistema de fitxes, i amb la creació de grans bases de dades documentals. Els primers intents de creació de catàlegs en línia, OPAC, que segons les seves sigles en anglès corresponen a Online Public Access Catalog, daten de finals dels anys 60 i van tenir lloc al MIT però van estar molt limitats per les característiques dels ordinadors de l'època que funcionaven amb cintes o targetes perforades de manera seqüencial i *offline*. Bàsicament van suposar l'avenç de poder llistar els catàlegs endreçats segons diferents criteris, les obres prestades, els terminis de devolució, les dades dels usuaris i va facilitar el préstec interbibliotecari.

La creació per part de la Library of Congress dels EUA del format de registre MARC va simplificar enormement les tasques de catalogació al permetre que les biblioteques poguessin disposar dels seus registres per crear el seu propi catàleg d'una manera estandarditzada.

El ràpid desenvolupament dels ordinadors amb l'augment de potència, la disminució del cost i dimensions i la possibilitat de treballar *online* juntament

amb el disseny d'aplicacions informàtiques específiques i la creació de xarxes de cooperació va fer que la informatització arribés a totes les biblioteques.



Catàlegs en línia de les tres biblioteques objecte d'estudi

En el cas concret del nostre país, va ser entre 1985 i 1995 que es van automatitzar les biblioteques universitàries més importants i es va posar en marxa el pla d'automatització de les públiques, coincidint amb l'obertura científica i cultural a l'estranger.

4.2- Marc metodològic

El marc territorial estarà centrat en la ciutat de Barcelona, en concret, en la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu del barri del Raval, com a referent de biblioteca pública, i pel que fa a biblioteques universitàries dos exemples molt diferents. Per una banda, la de la Universitat Pompeu Fabra, i per una altra, la biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya. He descartat aquelles biblioteques privades i especialitzades on l'accés està restringit a un col·lectiu d'usuari massa específic.

El marc temporal no anirà més enllà de 20-25 anys, que és el període en què s'han produït els canvis més significatius i ràpids, sense oblidar el fet que la vida de les dues biblioteques universitàries és bastant curta, 22 anys en el cas de la UPF i 18 en el cas de la UOC. Ens trobem amb dues universitats que podríem considerar com a "joves".

La metodologia comparativa resulta la més adequada per assolir els objectius del treball per ser particularment apropiada a preguntes que afectin a institucions i grups socials. A més en aquest cas concret es reuneixen una sèrie de circumstàncies que l'aconsellen: tenim un nombre petit de casos amb dues tipologies (pública i universitària), la darrera de les quals podem a la vegada subdividir en dues més (presencial i virtual); ubicats en un mateix espai que és la ciutat de Barcelona, encara que en el cas d'universitat virtual la

territorialitat és més difusa; i un espai de temps limitat que en el cas de les universitàries és des de 1990 i 1994, respectivament, i uns quants anys més en el cas de la pública.

Aquesta anàlisi comparativa servirà per veure com s'han adaptat totes tres a les noves necessitats i circumstàncies; en què coincideixen i en què difereixen. La riquesa i alhora la complexitat de la comparació rau precisament en la diversitat de funcions i públics. Per aquest motiu, en ocasions ha resultat complicat trobar uns indicadors que es puguin emprar en els tres casos. Podem fer ús d'indicadors temporals, de treball en col·lectivitat, d'orientació, etc que serviran per emmarcar cada cas.⁷

La metodologia comparativa es complementa amb una combinació de diferents procediments propis de les ciències humanes i socials. Entre ells dades estadístiques, entrevistes i observació participant, la lectura de llibres, informes i articles en revistes i en premsa així com la consulta de la legislació existent i de pàgines web. El material emprat m'ha permès seguir un fil conductor en un treball molt transversal i interdisciplinari on es barregen diverses disciplines: història, tecnologia, sociologia, economia, patrimoni ... Aquesta situació ha motivat que hagi sigut molt flexible en les vies d'obtenció d'informació però que m'hagi decantat cap a una metodologia qualitativa atès que m'interessava més una comprensió global de la situació que no pas uns resultats quantitativs matemàtics, encara que també hi sigui present necessàriament la informació quantitativa que he obtingut d'estadístiques i informes i que en ocasions ajuden a entendre o a completar aspectes de la recerca.

⁷ Veure apartat 5.4 Diagnòstic.

L'observació és el resultat de diverses visites realitzades a les biblioteques en dies de la setmana i en franges horàries diferents per si el tipus d'usuari variava significativament. En cas de dubtes m'he adreçat directament als usuaris en el que ha resultat una entrevista informal, aprofitant que són llocs públics als quals es pot accedir-hi sense problemes i sense haver de demanar permisos.

La informació obtinguda de l'observació s'ha completat amb entrevistes als responsables de les tres biblioteques. En concret m'he entrevistat amb les persones següents, màximes responsables de cada biblioteca:

	Directora de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu: Imma Solé i Vilanova.
	Directora de la Biblioteca de la UPF: Montserrat Espinós i Ferrer.
	Director de la Biblioteca de la UOC: Pep Torn i Poch.

Aquestes entrevistes van tenir lloc entre finals de novembre i primers de desembre del 2011.

5- DESCRIPCIÓ DELS ESTUDIS DE CAS

Una cita d'Agustín Millares Carlo extreta de la seva obra *Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas* resulta perfecta per introduir aquest apartat al fer una breu descripció dels objectius del dos tipus de biblioteques que analitzarem seguidament:

Al examinar la naturaleza de las bibliotecas actuales, se echará de ver que unas atienden exclusiva o preferentemente a satisfacer las exigencias de la investigación científica o humanística; que para otras es preocupación primordial la de difundir entre un público más general y heterogéneo los conocimientos básicos para su cultura y educación, y que otras, finalmente, aspiran a armonizar los dos objetivos apuntados.⁸

Les biblioteques que s'analitzaran en aquest apartat són, d'una banda, i en representació de les biblioteques públiques: la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu. I d'una altra, i en representació de les biblioteques universitàries: la Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra (presencial) i la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (virtual). I han estat escollides pels motius exposats en l'apartat 4.2.- Marc metodològic.

L'estructura d'aquest apartat consistirà en primer lloc en una descripció general de les dues tipologies de biblioteca (pública i universitària) per a seguidament passar a un nivell més específic amb els trets característics de cadascuna d'elles tres (any d'inici de les seves activitats, horaris, ubicació, fotos, etc). La informació ha estat extreta de diferents fonts, entre elles: legislació, pàgines web de les mateixes biblioteques, estatuts, plans estratègics, llibres.

⁸ Millares, 1971: 295

5.1- Biblioteques públiques

L'article 13 de la recent Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques, servirà per explicar-nos els serveis que es presten a una biblioteca pública:

Sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas y de las entidades locales, la Administración General del Estado en relación con las bibliotecas de su titularidad y en sus relaciones en materia bibliotecaria con el resto de administraciones públicas, se regirá por los siguientes principios y criterios en todo lo relativo a las bibliotecas públicas:

1. Las bibliotecas públicas son el medio por el que los poderes públicos posibilitan el ejercicio efectivo del derecho de todos los ciudadanos para acceder a la información, la educación y la cultura en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.
2. Se consideraran bibliotecas públicas aquellas bibliotecas que, sostenidas por organismos públicos o privados, se ofrecen abiertas a todos los ciudadanos, sin discriminación por ninguna circunstancia personal o social, a través de una colección de documentos publicados o difundidos de carácter general. Las comunidades autónomas regularan la forma en que hayan de ser reconocidas como tales las bibliotecas públicas de titularidad privada.
3. El servicio de biblioteca pública deberá poder ser utilizado por cualquier ciudadano independientemente de su lugar de origen o residencia y será atendido por personal especializado y con horario de servicio adecuado a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo a lo previsto en la legislación de régimen local. Las comunidades autónomas regularan la forma en que se proveerá, con el concurso de las administraciones locales, la prestación de servicios de biblioteca pública.
4. Se consideran servicios básicos de toda biblioteca pública los siguientes:
 - a) Consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.
 - b) Préstamo individual y colectivo.
 - c) Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.
 - d) Acceso a la información digital a través de Internet o las redes análogas que se pueden desarrollar, así como la formación para su mejor manejo.
5. Los ciudadanos accederán a los servicios básicos de las bibliotecas públicas de forma libre y gratuita.⁹

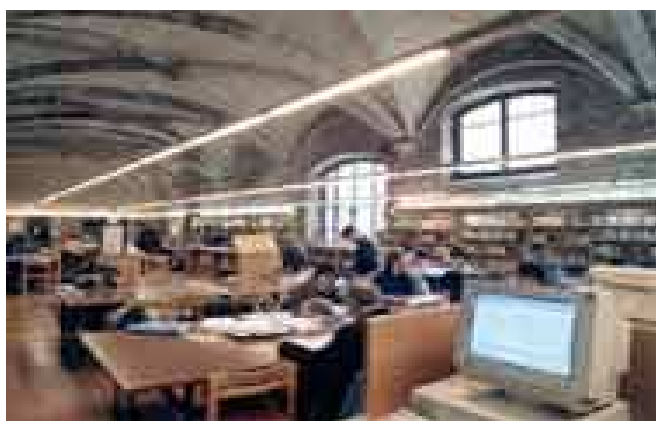
⁹ Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

5.1.1- Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu

Com a mostra de les biblioteques públiques de la ciutat de Barcelona he escollit la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu del barri del Raval. En primer lloc perquè és el barri on visc i en segon perquè la multiculturalitat dels seus usuaris difícilment la podria trobar en d'altres llocs.

Està ubicada en uns edificis que fins 1929 van complir funcions hospitalàries per després acollir diversos equipaments culturals. A més de la biblioteca Sant Pau i Santa Creu hi trobem la Biblioteca Nacional de Catalunya, l'Institut d'Estudis Catalans, l'Escola Massana i la Reial Acadèmia de Farmàcia.

La biblioteca infantil Santa Creu i la juvenil Sant Pau es van crear els anys 1940 i 1941, respectivament, a diferents espais del recinte. Des de l'any 1997 és una única biblioteca amb diverses àrees per atendre el públic de diferents edats.



Sala de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu

El seu horari és el següent. Els matins de dimecres (excepte sala infantil), dijous i dissabte, de 10 a 14 hores i les tardes de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 hores. A l'estiu tanquen dissabtes.

Forma part de la Xarxa de Biblioteques Municipals i com a totes les biblioteques de la xarxa disposa d'un fons general, un de local i un d'especialitzat. En el cas concret de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu trobarem:

- Una variada oferta de llibres en diferents llengües per tal de donar servei als habitants del barri. Així trobarem llibres en àrab, urdú (Pakistan), hindi i panjabi (Índia), bengalí (Bangla Desh), tagal (Filipines), així com en diverses llengües europees com l'anglès, el francès, l'italià, el rus...
- 100 títols de revistes per a tots els públics, i diaris amb diferents idiomes, una selecció variada de música i cinema de diferents estils i gèneres.
- Una col·lecció local que conté documents sobre el barri del Raval i el Districte de Ciutat Vella: la història, la gent, l'actualitat...
- Un fons especial sobre el Món àrab consistent en llibres d'història, societat, art, gastronomia, religió... i una àmplia selecció de novel·les i poesia d'autors àrabs, així com una petita subsecció sobre l'amazic (berber), complementada amb música i cinema.
- Diversos centres d'interès per a aprofundir en alguns temes: formació professional i oficis, llibres sobre immigració i diversitat cultural, i un fons adreçat a mares i pares per orientar-los en el naixement, creixement i educació dels infants.

5.2- Biblioteques universitàries

Un llibre editat l'any 2007, *De la biblioteca al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*, coordinat per Manuel Área, Fernando Hernández i Juana María Sancho, explica molt bé la situació en la qual es troben les

biblioteques universitàries a l'actualitat. La Declaració de Bolonya de l'any 1999 sobre l'Espai Europeu d'Educació Superior i el canvi de paradigma que proposa, la substitució de l'ensenyament per l'aprenentatge, ha causat que les biblioteques universitàries hagin posat en marxa mesures, en major o menor grau, per canviar el model de funcionament: de Biblioteca a CRAI (centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació) basat en els *Learning Centres* anglesos:

Així un CRAI es caracteritzarà per:

Un CRAI es un servicio universitario que tiene como objetivo ayudar a profesores y estudiantes a facilitar las actividades de aprendizaje, de formación, de gestión y de resolución de problemas, ya sean técnicos, metodológicos o de conocimiento, en el acceso y uso de la información. Una diferencia importante entre un CRAI y una biblioteca universitaria es que, mientras que ésta se concibe como un depósito o almacén de documentos a la espera de ser consultados, aquel se adelanta y genera las necesidades potenciales de los usuarios en múltiples planos y aspectos.¹⁰

El pas de Biblioteca a CRAI no és l'únic repte al qual s'enfronta una biblioteca universitària. Segons José Antonio Magán en el seu llibre *Temas de biblioteconomía universitaria y general* hi ha un compromís amb la societat en general:

El reto de la biblioteca universitaria a principios del nuevo milenio es poder compaginar el servicio a nuestros usuarios más cercanos, que nuestro carácter determina, con la ética más alta del pensamiento humanista representada por el espíritu universitario de compromiso hacia ciudadanos que superan nuestras fronteras.¹¹

¹⁰ Area et al, 2007: 37

¹¹ Magán, 2002:11

5.2.1- Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

En el cas de la UPF el marc normatiu de la Biblioteca el trobem en l'article 182 dels seus Estatuts:

182.1 La Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra és el servei universitari que facilita l'accés als recursos bibliogràfics i assimilats per a la docència i la recerca de la Universitat i la difusió d'aquests. La Biblioteca també col·labora en els processos d'informació i creació del coneixement.

182.2. És competència de la Biblioteca gestionar els esmentats recursos d'informació, amb independència del concepte pressupostari o del procediment amb què hagin estat adquirits i del seu suport material o de la seva procedència.

182.3. La Biblioteca de la Universitat és única i està integrada per la Biblioteca General i per les biblioteques de les àrees territorials d'estudi i dels instituts universitaris de recerca.

182.4. La Biblioteca té una direcció única, i es regeix pels òrgans previstos en el seu reglament.¹²

Amb informació ampliada sobre la seva missió a la pàgina web de la Biblioteca:

Biblioteca i TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació) és el conjunt de professionals que tenen per missió proporcionar serveis bibliotecaris, informàtics i audiovisuals de qualitat, als membres de la comunitat universitària, per tal de contribuir a la innovació i a l'excel·lència en la docència, l'aprenentatge, la recerca i la gestió de la Universitat Pompeu Fabra.¹³

¹² Estatuts de la Universitat Pompeu Fabra, aprovats per Decret 209/2003, de 9 de setembre i modificats per ACORD GOV/203/2010, de 9 de novembre.

http://www.upf.edu/universitat/_pdf/estatuts2010/BOE-A-2010-19485.pdf

¹³ <http://www.upf.edu/bibtic/coneixer/missio.html>



Taulell



Sala

Biblioteca/CRAI del Poblenou

A la introducció ja he explicat la vinculació que tinc amb la UPF des de l'any 1992. Actualment la meua activitat professional es desenvolupa en el Campus de la Comunicació-Poblenou i visito sovint la seva Biblioteca/CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació).



La Factoria



Prestatgeries

Biblioteca/CRAI de la Ciutadella

Les activitats de la Biblioteca de la UPF van començar l'any de la seva creació, 1990, i cadascun del tres campus de la universitat més l'Institut d'Història Jaume Vicens Vives disposa d'una biblioteca.

Els horaris més extensos són els de la Biblioteca/CRAI del campus de la Ciutadella. De dilluns a divendres de 8.00 a 1.00 h de la matinada més dissabtes i festius de 10.00 a 21.00 h. Aquests horaris s'amplien en període d'exàmens.

5.2.2.- Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya

Segons el Pla Estratègic de la Biblioteca (2008-2012) de la UOC:

Missió

La Biblioteca Virtual de la UOC és un centre de recursos d'informació i documentació en els àmbits temàtics desenvolupats per la Universitat, que incideix especialment en els temes de la societat de la informació i el coneixement i que té com a missió incrementar el nivell de qualitat i d'excel·lència dels processos d'aprenentatge, docència, gestió, recerca i formació contínua.

Visió

La Biblioteca Virtual de la UOC ha d'arribar a ser un centre de recursos especialitzat, que englobi els continguts docents i de recerca generats a la Universitat i la millor selecció de documents digitals i físics de les matèries relacionades amb les línies de recerca definides per l'institut de recerca de la mateixa universitat, que esdevingui una eina imprescindible per a les activitats de docència, recerca, gestió i formació contínua i s'hi integri.

Valors

El nostre compromís amb la Universitat i amb els nostres usuaris es basa en els valors següents:

Compromís amb els usuaris per a oferir recursos i serveis com a suport a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la gestió.

Qualitat en els serveis que s'ofereixen a la comunitat universitària.

Innovació com a base de tota l'activitat.

Cooperació amb la resta del col·lectiu universitari de la UOC i a escala nacional i internacional.¹⁴

Com a estudiant de la UOC no podia deixar de banda la seva Biblioteca. La UOC presenta la particularitat de ser una universitat en línia que basa el seu funcionament precisament en la tecnologia i la innovació que són aspectes importants a tenir en compte en aquest treball.

¹⁴ Pla Estratègic de la Biblioteca (2008-2012) de la UOC. Maig de 2008.
<http://biblioteca.uoc.edu/cat/>



Les activitats de la Biblioteca de la UOC van començar l'any de la seva creació, 1994. La seu principal es troba a l'edifici de Rambla de Catalunya amb subseus i punts de suport repartits pel territori així com una central de préstec situada a Esplugues des de la qual es gestionen els serveis de préstec, préstec interbibliotecari, obtenció de documents electrònics i també el tractament tècnic del seu fons físic. Aquesta central de préstec és el dipòsit de la major part del fons físic de la Biblioteca de la UOC i, alhora, el punt principal de distribució dels materials sol·licitats en préstec per mitjà de la Biblioteca Virtual. D'aquesta manera, tot i que es mantenen les condicions generals dels serveis de préstec i el sistema de petició i recepció de materials, s'agilita el circuit.



Nova central de préstec de la Biblioteca de la UOC

<http://biblioteca.uoc.edu/novetats/cat/novetat247.html>

Els horaris de la biblioteca de la seu de Barcelona són de dilluns a dijous de 10 a 19 hores i els divendres de 10 a 15 hores. Els horaris i els serveis que s'ofereixen varien en base a la seu o punt que es tracti. Els serveis poden ser: selecció bàsica de llibres, recollida i retorn de llibres en préstec, consultes sobre la biblioteca virtual o biblioteca d'ús compartit. Trobem biblioteques que comparteixen l'espai amb altres biblioteques com la Ignasi

Iglésias-Can Fabra de Sant Andreu o la Biblioteca del Campus Universitari de Manresa o dins el Vapor Universitari de Terrassa.

5.3-Actualitat

Cinc-cents anys després de la revolució que va suposar Gutenberg i la seva impremta hem viscut un altre moment revolucionari: el pas a una Biblioteca 2.0. Si fa uns segles la discussió es centrava en la substitució dels pergamins pels llibres impresos, ara és la polèmica és la digitalització.

Since the early 1990s, the expansion of digital collections has been at the forefront of library issues.¹⁵

La introducció de l'ús de les TIC ha produït, però, certs conflictes que afecten el món bibliotecari independentment del tipus de biblioteca que es tracti:

Cal habituar-se a la utilització de maquinari, programari i recursos electrònics, tant per part del personal bibliotecari, que pot ocasionar la necessitat de reciclatge dels bibliotecaris més veterans, com d'aquells usuaris poc inclinats al canvi.

Gestionar la duplicitat de recursos en paper i digitals i la valoració de quina part del pressupost es dedica a fons tradicional en paper i quina a recursos electrònics.

¹⁵ Lee, 2001: 1

La digitalització estalvia tasques de catalogació perquè aquesta ve inclosa en el document. Els recursos en temps i en personal es podran dedicar a altres tasques.

La diferent manera de funcionar de les editorials depenent de si es tracta d'una edició en paper o d'una electrònica i el debat que es genera sobre els drets d'autor i la propietat intel·lectual o de temes com el control de l'accés (autenticació dels usuaris) i de la seguretat (encriptació, signatura digital).

Una part important dels préstecs no es faran com ara en el taulell. La digitalització de les col·leccions allibera espai a les biblioteques, espai que necessiten els usuaris per consultar, treballar, estudiar, fer treballs en grup, sales de visionat, aules informàtiques, estacions audiovisuals. Espai que ha d'estar ben dotat tant a nivell de connexions de xarxa com d'endolls. Totes les biblioteques ofereixen ordinadors als seus usuaris que poden ser per consultar únicament el catàleg o per a ús lliure.

L'usuari té a l'abast una quantitat tant ingent d'informació que el paper del bibliotecari passa de ser d'intermediari a un més participatiu. Serà el bibliotecari qui ens guiarà per un món on a vegades resulta costós saber quina informació té valor i quina no o quina està actualitzada. Les funcions del bibliotecari estaran més enfocades a l'usuari que a la col·lecció.

En definitiva, los bibliotecarios van a continuar teniendo un papel en el futuro de las redes de información, actuando como intermediarios y proveedores de servicios de información de valor añadido y como formadores de los usuarios en la búsqueda de información, creando manuales de uso y guías de los recursos de información. Para ello, y vista su caracterización, los profesionales de las bibliotecas del entorno digital deberán tener gran capacidad para el aprendizaje continuo a lo largo de toda su vida laboral, tener habilidades con la nueva tecnología, ser flexibles, ser escépticos (las

tecnologías, protocolos, estándares desarrollan y cambian continuamente), con capacidad para asumir riesgos, y con sensibilidad hacia el servicio al público.¹⁶

És un debat en el qual estan involucrats biblioteques, bibliotecaris, autors, acadèmics, estudiants, gent del carrer, editors, administradors, proveïdors de tecnologia, i també, com no podia ser d'una altra manera, les institucions.

Ja hem vist a l'apartat anterior com ha afectat la Declaració de Bolonya de 1999 l'organització de les biblioteques universitàries:

Para ser competitivos y adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios, los servicios de información de las universidades han de ofrecer lo que demandan los nuevos sistemas de docencia, aprendizaje y hábitos de los usuarios.¹⁷

Però també les biblioteques públiques han posat en marxa plans, com el de la Diputació de 1998, per dotar la ciutat de Barcelona d'una xarxa més extensa i moderna de biblioteques amb una especial èmfasi en les noves tecnologies i el món digital. Un model de biblioteca cooperadora, participativa i innovadora amb espais més dinàmics, oberts a la relació i l'intercanvi (que incorporin bar, sala d'exposicions, auditori, etc), amb zones de soroll i de silenci, zones de treball individual i de treball en grup.

Com explica la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona, l'altre soci del Consorci de Biblioteques de Barcelona juntament amb la Diputació, la Biblioteca ha de ser un centre públic obert a tothom. La seva oferta de serveis ha de garantir l'accés democràtic a la informació, la transmissió de coneixements, la formació, l'educació permanent, l'autoformació i el lleure. Les Biblioteques de Barcelona, seran un servei de proximitat amb espais oberts i de qualitat, que permetin

¹⁶ Ferrer Sapena et al, 2005: 99

¹⁷ Ferrer Sapena et al, 2005: 13

l'accés al coneixement i preparades per a la diversitat d'usuaris. Equipaments que miren al futur, amb una forta aposta per l'accés, la formació i l'ús de les noves tecnologies.¹⁸

O més recentment la Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques. Al seu preàmbul es justifica en la necessitat d'actualitzar els preceptes de la Llei del Llibre 9/1975, superats no només per una nova realitat constitucional sinó també un nou context social i tecnològic. En ella es redefeixen conceptes com la lectura i el llibre. La lectura com a eina bàsica per al desenvolupament de la personalitat, com a instrument de socialització i per poder manejar-se a la societat de la informació. També fa esment en com les noves tecnologies de la informació i la comunicació han influït en la manera en què les biblioteques presten el seu servei. Voldria destacar el contingut d'alguns dels seus articles:

Article 3.3.

Las bibliotecas, muy especialmente las públicas, las escolares y las universitarias, desempeñan un papel insustituible en el desarrollo, mantenimiento y mejora de los hábitos de lectura, en la medida en que garantizan, en condiciones de igualdad de oportunidades, el acceso de todos los ciudadanos al pensamiento y la cultura.

Article 12.1.

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantizarán el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas con la finalidad de promover la difusión del pensamiento y la cultura contribuyendo a la transformación de la información en conocimiento, y al desarrollo cultural y la investigación. Asimismo, las bibliotecas contribuirán a la promoción de las tecnologías de la información y las comunicaciones, procurarán de forma activa su mejor conocimiento y manejo y fomentarán su uso por parte de todos los ciudadanos.

¹⁸http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=Of96f27c2f7f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=Of96f27c2f7f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES

Article 13.4.d) Dedicat a les biblioteques públiques. En concret es considera un servei bàsic i s'insisteix en l'accés a la informació digital a través d'Internet o xarxes anàlogues que es puguin desenvolupar, així com la formació per al seu millor maneig.

Article 14.4. Promoure la creació de biblioteques digitals i s'insisteix en l'accessibilitat en línia i la digitalització.

Article 15. Dedicat a impulsar la cooperació interbibliotecària.

Enllaçant amb el contingut d'aquest darrer article cal ressaltar que tant la pública com la universitària han apostat per la pertinença a consorcis o xarxes. Les biblioteques públiques de la ciutat de Barcelona estan gestionades per un Consorci, format conjuntament per l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació de Barcelona. Les universitàries formen part del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC)¹⁹ i de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN)²⁰ formada per 74 biblioteques universitàries i de recerca espanyoles. En el cas de la UOC també forma part de l'Associació Europea d'Universitats a Distància (EADTU)²¹.

Les universitàries ofereixen el PUC que és el servei de préstec entre les universitats catalanes i el préstec interbibliotecari per a documents d'altres biblioteques d'arreu del món. Les biblioteques de la Xarxa s'encarreguen de localitzar i proporcionar els documents que estan disponibles en altres biblioteques públiques de la província o en altres institucions bibliotecàries, com ara en les universitats públiques catalanes. Comprovem que en totes elles

¹⁹ http://www.cbuc.cat/cbuc/sobre_el_cbuc

²⁰ <http://rebiun.org/>

²¹ <http://www.eadtu.eu/about-eadtu.html>

funciona alguna mena de col·laboració que podríem considerar una posada al dia dels intercanvis de documents que es feien als monestirs per poder-ne produir còpies.

Altres aspectes ens confirmen que les biblioteques estan vivint un moment de transformació evident més enllà de tot allò que ja he explicat.

La diplomatura de Biblioteconomia i Documentació i la llicenciatura de Documentació també han hagut d'adaptar-se a l'espai europeu d'educació superior. En l'actualitat el grau d'Informació i Documentació, el màster universitari de Gestió de Continguts Digitals, el de Biblioteca Escolar i Promoció de la Lectura, el doctorat d'Informació i Documentació en la Societat del Coneixement²² donaran continuïtat a l'oferta docent en aquest àmbit però ja han hagut d'adaptar els seus plans d'estudi per fer front al nou escenari del món digital i en xarxa.

Un altre indicatiu és l'elevat nombre d'articles apareguts darrerament a la premsa sobre diversos temes relacionats amb les biblioteques. Que tenen a veure amb els usuaris: l'augment en el nombre²³, l'oferta de premsa i llibres per a immigrants²⁴, la biblioteca com espai d'integració, la col·laboració en l'alfabetització informacional²⁵, l'ús de les instal·lacions per part de persones marginades o sense sostre o temes de seguretat. També sobre inauguracions o sobre l'arquitectura d'aquestes noves biblioteques²⁶, l'increment de punts de

²² <http://www.ub.edu/biblio/>

²³ "Los usuarios de bibliotecas públicas aumentan al ritmo de un millón por año". *La Vanguardia.com*, 22-09-2008.

Piñol, Rosa María. "Bibliotecas hasta los topes". *La Vanguardia.com*, 16-04-2009.

²⁴ Albarrán, Joel. "Las bibliotecas multiplican la oferta de diarios para atraer a los inmigrantes". *La Vanguardia.com*, 18-03-2008.

²⁵ Vila, Ivan. "Águeda Sánchez: La Jaume Fuster funciona a la práctica como la biblioteca central de Barcelona". *La Vanguardia.com*, 15-11-2010.

²⁶ Rodríguez, Marta. "Silenci!... Llegim". *La Vanguardia*, 27-07-2011.

connexió o la connexió WIFI²⁷. L'ampliació dels serveis, en especial els digitals²⁸, sobre allò més prestat²⁹ o darrerament les retallades econòmiques. Com per exemple aquesta notícia publicada al mes de juny 2011:

La recomanació general d'IFLA/UNESCO estableix una dotació d'entre 1,5 i 2,5 llibres per habitant en les col·leccions del servei de biblioteques públiques dels països desenvolupats. Paradoxalment mentre que l'any 2009 va ser el primer any en què Espanya va superar per primera vegada aquest indicador³⁰, l'any 2011 la crisi redueix a la meitat la compra de llibres a les biblioteques³¹.

També la publicació de nombrosos estudis, assaigs i actes de jornades. Cites d'alguns dels quals he fet servir al llarg d'aquest treball sobre biblioteques digitals en general, biblioteques digitals universitàries, el pas de biblioteca a centre de recursos, etc.

5.4- Diagnòstic

Tot i les diferències intrínseques de cada biblioteca, la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu està oberta en un horari potser més limitat però a qualsevol persona que hi vulgui entrar, la de la UPF bàsicament membres de la comunitat universitària de la UPF però també a estudiants d'altres centres d'ensenyament ja siguin universitaris o no sobretot en èpoques d'examen i la de la UOC que és

²⁷ Benvenuty, Luis. "El Ayuntamiento de Barcelona incrementará a 500 sus puntos de acceso gratuito a internet sin cable". *La Vanguardia.com*, 26-10-2009.

²⁸ Cebrián, Isabel. "Las bibliotecas públicas ganan usuarios y amplían sus servicios digitales". *Heraldo.es*, 29-03-2009.

"Las bibliotecas tendrán que transformarse ante la llegada del e-book". *La Vanguardia.com*, 09-10-2009.

²⁹ "Lo más prestado en las Bibliotecas Públicas durante 2010". *Globedia*, 19-01-2011.

³⁰ <http://www.mcu.es/alzira/cmdAlzira.cmd?idopcion=4&Cagrupar=N>

³¹ García Jaén, Braulio. "La crisis reduce a la mitad la compra de libros en las bibliotecas". *Público.es*, 15-06-2011.

la més restringida pel que fa a l'accés al no estar a peu de carrer i ser de dimensions petites, en totes elles he detectat una clara orientació a l'usuari final, d'estar a l'alçada de les seves necessitats, si més no, bàsiques a nivell tecnològic, de llengües, d'horaris, etc.

Totes tres comparteixen aquesta voluntat de servei a l'usuari final que és fruit del canvi d'orientació que es va produir quan les biblioteques van passar de fer una tasca de custòdia i preservació de les col·leccions, a la seva renovació facilitant el seu ús, fent-ho tot plegat més amigable i més proper.

Aquest gir conceptual, pas de conservador del fons a mediador, no és exclusiu de les biblioteques sinó que també es produeix en altres institucions de la memòria com són els arxius i els museus.

He pogut comprovar la forta implicació de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu amb el territori i els seus habitants, siguin infants, immigrants o gent gran. L'esforç que fan per arribar als usuaris ja sigui per la via d'activitats formatives d'alfabetització digital, clubs de lectura, tallers per als nens i nenes (contacontes, tallers, projecció de pel·lícules), adquisició de pel·lícules i subscripcions a diaris en llengües estrangeres, etc, són clares mostres del seu compromís social i cultural i la seva voluntat dinamitzadora i facilitadora.

En les darreres visites efectuades a aquesta biblioteca he pogut comprovar tant la gran quantitat d'infants que fan ús dels serveis i equipaments de la biblioteca infantil a l'igual que he vist a la d'adults com, en certs moments del dia, la demanda d'ordinadors supera l'oferta, com la zona de premsa està plena d'immigrants llegint premsa estrangera o com persones sense llar fan servir els lavabos.

L'equip que no és massa gran es reparteix tasques informatives, formatives, de manteniment de la pàgina web i del Facebook, de gestió, etc.

L'Indicador de la Societat de la Informació (ISI) va disminuir a Espanya un 1,3% en el 3r. trimestre de l'any 2011, cosa que representa un augment de la fractura digital respecte als països desenvolupats de la UE. A Espanya hi ha 443 ordinadors per cada mil habitants, gairebé la meitat que la mitjana europea. Malgrat que segons l'informe de Telefónica *La societat de la informació a Espanya 2010*³² un 62,7% de les llars catalanes disposen de connexió a internet a Catalunya, en aquest període de crisi econòmica les biblioteques públiques estan portant a terme un paper molt important pel que fa a la inclusió digital i la reducció de la fractura digital, tant a nivell formatiu, com ja hem vist o facilitant la tecnologia a persones amb pocs recursos que van a les biblioteques a consultar internet o als aturats que les fan servir com a lloc d'estudi i coneixement.

La UPF està molt abocada a la nova tendència actual de conversió de Biblioteca a CRAI que implica la integració en un mateix espai de tots els serveis relacionats amb el món de la informació i les noves tecnologies que donen suport a l'aprenentatge, a la docència i a la recerca. Així trobem formant un equip multidisciplinar els serveis bibliotecaris, informàtics, audiovisuals, punt d'informació a l'estudiant, etc. Veurem treballant conjuntament bibliotecaris, informàtics, dissenyadors de pàgines web, tècnics audiovisuals, administratius en uns espais que s'han adaptat per fer-los més versàtils permetent l'existència d'espais de silenci, de treball en grup, de visionat, etc. Necessitats que condicionen la presència de maquinari amb possibilitats multimèdia, gravadores de DVD, targetes per capturar vídeo, escàners, impressores de color;

³² http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie10/aplicacion_sie.html

programari d'edició d'imatge, vídeo, so, edició de pàgines web, maquetació de publicacions i digitalització per a l'elaboració tant de materials docents, com de treballs acadèmics. Tots aquests recursos es complementen amb un servei de préstec de portàtils per facilitar que qualsevol moment que deixin lliures les classes es pugui aprofitar per treballar i també procurar que ningú no resti exclòs per motius econòmics.

La UPF ha vist molt clara la relació tan directa entre Biblioteca i TIC, fins al punt de tenir un apartat únic en la pàgina web institucional que aglutina els serveis bibliotecaris i informàtics.³³

És precisament aquest equip humà qui imparteix a tots els estudiants de primer curs dels diferents graus l'assignatura *Curs d'Introducció a la Universitat* dedicat a les competències informacionals i informàtiques.

En el cas de la UOC el servei que ofereix és coherent amb la pròpia filosofia de la universitat de poder-se connectar en qualsevol moment del dia i des de qualsevol lloc. Per reforçar aquest potencial acaba d'adaptar el seu campus virtual per a smartphones i tauletes.

Però com que els estudiants de la UOC l'han escollida precisament per evitar la presencialitat, tots els serveis que ofereixi han d'anar en aquest sentit i s'ha de fer una adaptació del concepte CRAI amb treballs en grup no presencials, per posar un exemple, o formant en les competències informacionals bàsiques per a ser autònoms en l'accés a la informació, el seu ús i la seva gestió per mitjà de materials més visuals i intuïtius que facilitin l'autoaprenentatge. La Biblioteca disposa no solament d'un espai virtual central, sinó que s'introdueix dins l'Aula,

³³ <http://www.upf.edu/bibtic/>

en els espais de docència, de recerca i fins i tot de lleure. Aquests objectius s'aconsegueixen amb un equip que integra bibliotecaris/documentalistes, administratius, informàtics i tècnics qualificats en diverses àrees per poder digitalitzar informació acadèmica o publicar materials didàctics en diversos formats. També a la UOC els estudiants han de seguir obligatòriament una assignatura en el primer semestre que s'anomena *Capacitació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació*, en la qual la Biblioteca també hi participa.

Hem vist com la cooperació entre biblioteques, la pertinença a xarxes, aporta aspectes molt positius als consorciats tant pel que fa a motius econòmics, d'estalvi d'espai, d'estandarització, d'agilitat, etc però també pot tenir algun inconvenient quan entren en joc interessos o velocitats diferents.

Les biblioteques que viuen tan immerses en les noves tecnologies no podien deixar de banda les xarxes socials i resta de serveis 2.0 (blocs, RSS, Flickr, Youtube, etc), com a maneres de fer arribar informació d'activitats o de les novetats alhora que interaccionen amb els usuaris. En aquest aspecte coincideixen totes tres malgrat no compartir presència exactament en els mateixos serveis.

Les biblioteques com tants altres espais de la ciutat compten amb vigilants de seguretat. En la de Sant Pau i Santa Creu el vigilant està dins les instal·lacions, en la de la UPF hi ha vigilància generalitzada en el campus sense presència concreta dins la biblioteca i en el cas de la seu de Barcelona de la UOC no hi ha vigilància però per arribar a la planta en què està la biblioteca s'ha de passar per una consergeria.

Pel que fa a la formació del personal bibliotecari, aquelles persones que es van diplomar abans dels anys 90 han hagut de reciclar-se per poder conèixer totes

les noves eines i possibilitats que ofereixen les noves tecnologies, i poder fer així el pas de la Biblioteca 1.0 a la 2.0.

L'oferta de recursos electrònics varia substancialment depenent de si parlem de la biblioteca pública o de les universitàries. Segons paraules textuais de la directora de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu:

No es fan servir gaire les col·leccions digitals (alguna cosa de legislació, de ciències, subscripció a diaris....)

Era d'esperar atenent al tipus d'usuaris però aquesta tendència podria canviar en un futur no massa llunyà a mesura que arrelin les noves tecnologies o s'incrementi l'oferta de recursos no tan científics.

La realitat és molt diferent a les universitats. Als seus catàlegs trobem accessos a: revistes, articles, llibres, bases de dades, tesis doctorals, treballs fi de carrera, diccionaris, enciclopèdies, premsa, estadístiques, repositoris, etc.

Gran part dels resultats de les comparacions, a partir de la informació obtinguda en les entrevistes, visites i documentació consultable (bàsicament pàgines web), es troben recollits en la taula de diagnòstic resum següent:

	Biblioteca S.Pau i Sta.Creu	Biblioteca UPF	Biblioteca UOC
Titularitat	Pública	Pública	Privada amb participació pública
Inici activitat	1940 Remodelació 2010	1990	1995
Informatització del préstec	1991	1990	1995
Usuaris potencials	48.767	13.285	50.304
Internacionalització	47% immigrants	20,70% estudiants 23% professorat	3,12% estudiants 1,8% professorat
Personal	38,50% tècnic 61,50% admin./auxiliar	60% tècnic 40% admin./auxiliar	92,30 tècnic 7,70% admin./auxiliar
Horaris	Dimecres matins (excepte sala infantil), dijous i dissabte, de 10 a 14 hores i tardes de dilluns a divendres, de 15.30 a 20.30 hores. A l'estiu tanquen dissabtes.	Seu de Barcelona: de dilluns a dijous de 10 a 19 hores i els divendres de 10 a 15 hores.	Campus de la Ciutadella: de dilluns a divendres de 8.00 a 1.00 h de la matinada. Dissabtes i festius de 10.00 a 21.00 h. Ampliables en període d'exàmens.
Ordinadors	31 ordinadors WIFI	320 ordinadors 120 portàtils WIFI	Petit nombre ordinadors consulta catàleg WIFI
Model estructural	Una de les 37 biblioteques públiques en els 10 districtes de BCN	4 Biblioteques/CRAI: Ciutadella, Poblenou, Mar i IUHJV. Presencial	Els serveis bibliotecaris dependran de la seu o punt en qüestió. Virtual
Afiliada a	Biblioteques de Ciutat Vella Biblioteques de Barcelona	CBUC REBUIN	CBUC REBUIN EADTU
Formació a usuaris	Presencial, personalitzada i continuada.	Sessions presencials estàndard i ad hoc. Curs d'introducció a la universitat en els graus. Virtual: tutorials	Presencial i virtual. Curs de Capacitació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació en els estudis
Espais	Silenci (adults)	Silenci però també per a treball en grup	Silenci
Idiomes pàgina web	Català i castellà	Català, castellà i anglès	Català, castellà i anglès
Xarxes socials i altres	Facebook / RSS Twitter / Spotify Youtube / issuu Bloc	Facebook / RSS Twitter / Google Apps Youtube Linkedin / Flickr	Facebook / Netvibes Twitter / Del. icio.us Youtube / RSS Linkedin / Flickr
Avantatges	Carnet biblioteca: Descomptes en entrades espectacles i compres en llibreries	Carnet universitat: Diverses en oci, esports, cultura, viatges, informàtica, etc.	Carnet universitat: Diverses en oci, esports, cultura, viatges, informàtica, etc.

6- CONCLUSIONS

El llibre porta tres mils anys adaptant-se a diferents suports però els canvis més obvis i ràpids han tingut lloc en les darreres dècades. Canvis que han arribat a desplaçar el llibre de la seva posició central dins les biblioteques, quan s'ha passat de la preocupació per la conservació de la col·lecció, a posar un interès més gran en la difusió del coneixement.

Els serveis que ofereixen les biblioteques s'han hagut d'adaptar als contextos que les envolten independentment del fet que parlem d'una biblioteca pública o d'una universitària. Per posar un exemple, la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu va ser la primera biblioteca pública de Barcelona en informatitzar el préstec, l'any 1991, aproximadament al mateix temps que es van crear les dues universitats de l'estudi, que es van posar en marxa ja informatitzades i es van informatitzar la resta de biblioteques universitàries més antigues. Senyal de la importància que l'administració pública va voler donar a un servei tan important per a la ciutat com és la biblioteca.

Cadascuna d'elles ha fet les adaptacions necessàries a la seva realitat. Hem vist en apartats anteriors com les biblioteques públiques s'han obert encara més envers a la societat i les seves noves necessitats mentre que les universitàries han fet les adaptacions oportunes per recolzar el canvi en la filosofia docent, el pas de l'ensenyament a l'aprenentatge, en un context social global de formació continuada al llarg de la vida, *lifelong learning*.

Mentre que en la biblioteca pública sembla més evident que el ventall d'edat dels usuaris és molt ampli, no ho és tant en la universitària, però això està canviant. La universitat no s'acaba als 20 i poc quan et gradues, ni als 30 quan et doctores. Hi ha gent que decideix fer una segona carrera, fer un màster que l'ajudi en la seva promoció professional o fins i tot gent gran que assisteix a les Aules Sènior.

Aquesta diversitat d'usuaris, de coneixements, d'habilitats i de recursos econòmics és la que justifica la funció alfabetitzadora i intergeneracional de la biblioteca i la seva aportació a l'hora de trencar la fractura digital que es produeix entre rics i pobres i entre joves i vells, garantint que tots els usuaris puguin accedir a la informació i a la tecnologia.

Una mostra de l'esforç que es fa en aquest sentit és que la UPF i alguna biblioteca pública de la ciutat han esdevingut centres col·laboradors ACTIC, la sigla ACTIC correspon a la denominació "acreditació de competències en tecnologies de la informació i la comunicació", on qui estigui interessat pot certificar a través de proves de nivell els seus coneixements informàtics en les seves instal·lacions.

En les dues tipologies de biblioteca hem vist com es diversifiquen els serveis incorporant-ne de nous que fa uns anys ens haguessin sorprès enormement. I és que en un moment en què gràcies a la digitalització cada cop hi ha més informació a la qual es pot accedir des de casa, curiosament les biblioteques han esdevingut llocs on es fa treball en grup o es poden accedir a mitjans tecnològics o espais de dinamització cultural i social. Ens estem acostumant a què les biblioteques ja no siguin temples de silenci: al costat d'una sala d'estudi podem trobar un espai de treball en grup, una aula de formació, espais per al visionat de pel·lícules o l'escolta de música. I podem tenir un usuari consultant una obra en paper assegut al costat d'un altre consultant la mateixa obra des d'un ordinador de la biblioteca o des del seu propi portàtil en format electrònic.

Totes aquestes circumstàncies han fet que les col·leccions, els espais, el personal hagin patit grans transformacions.

Les col·leccions en paper conviuen amb les electròniques però encara és d'hora per saber com acabarà aquesta convivència. En aquests moments sembla que la

tendència serà que les publicacions científiques faran servir més la publicació electrònica mentre que les literàries continuaran emprant més el paper. És per aquest motiu que a la biblioteca pública hi hagi menys col·lecció digital que està més reservada a les publicacions científiques més presents a les universitats. És possible, però, que el nou model de biblioteca acabi sent un model híbrid on la consulta es faci en format digital mentre que la conservació sigui en edició impresa. Un tema molt interessant i sobre el que caldrà treballar de manera immediata serà les implicacions de l'edició digital i la gestió de la propietat intel·lectual en l'ordenament jurídic espanyol. Tots aquests aspectes que es mouen dins de la incertesa faran que les biblioteques hagin de mirar d'avançar-se en allò que sigui possible i ser flexibles si finalment donen un gir inesperat.

També es preveu que cada cop més usuaris faran ús de serveis no presencials i, per tant, resta en mans de les biblioteques oferir els seus serveis i els seus espais amb algun valor afegit a la comunitat. En aquest sentit les biblioteques ja estan fent esforços incorporant personal d'altres àmbits com informàtics i dissenyadors, amb el reciclatge professional continu en idiomes i noves tecnologies o reforçant aptituds en àrees com l'atenció al públic, la formació d'usuaris, la gestió cultural, el màrqueting, el treball en equip, la flexibilitat, la innovació, la comunicació i la multidisciplinarietat. Per una banda, caldrà oferir nous o millorats serveis al usuaris de sempre però també caldrà fer un esforç per atraure nous usuaris entre aquelles persones que per desconeixement o recança no s'acosten a les biblioteques o només les fan servir a un nivell molt bàsic.

Que el treball en xarxa és vital ho hem pogut comprovar. Totes les biblioteques formen part de consorcis i la feina centralitzada o repartida allibera recursos econòmics (compartir col·leccions) i humans (menys feina de catalogació i d'adquisició) que poden revertir en altres serveis (adequació d'espais, actualització del parc informàtic o formació). Però com que no sempre el que funciona per a la

majoria serveix a totes s'ha d'estar pendent de l'entorn, saber aprofitar oportunitats, aliances i xarxes de contacte. Cadascuna haurà de trobar el seu model, el que millor li funcioni. I en aquests moments de recessió econòmica en què s'està parlant de fusionar universitats qui sap el que podrà acabar passant amb les biblioteques universitàries.

Una biblioteca moderna serà aquella que s'anticipi a les necessitats dels seus usuaris, que sabrà estar present on toca en cada moment (xarxes socials, per posar un exemple), que sabrà fer les adaptacions tecnològiques necessàries per ser accessibles via telèfon mòbil o tabletas, que sabrà oferir formació en allò que ara més interessa com són les competències digitals: xarxes socials, blocs, wikis, xats, Flickr, Youtube, SlideShare, podcast, jocs, i tractament de vídeo i imatges, etc i que sabrà aprofitar les oportunitats que la creació i la digitalització de continguts ofereixen a les biblioteques.

*Libraries need people who are aware of the changes that are happening around them and who are inquisitive and open to new ideas.*³⁴

Les biblioteques tenen i han de continuar tenint un paper integrador. Hem vist l'esforç que es fa a la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu amb els immigrants (Portal d'informació als nouvinguts que inclou una guia d'ús de la biblioteca però també una explicació de tràmits legals i administratius pel que fa a educació, sanitat, temes laborals, d'habitatge, etc) i a les universitats moltes vegades és precisament la biblioteca el primer portal d'accés, ja sigui per la integració en les seves instal·lacions dels Punts d'Informació a l'Estudiant, per les sessions introductòries en l'ús dels serveis bibliotecaris o per la seva participació en l'assignatura introductòria de grau en competències informacionals i informàtiques.

³⁴ Arms, 2000: 85

Els objectius d'una biblioteca, independentment de la seva tipologia, són: ser una porta d'accés a la cultura, un centre de recursos per a l'aprenentatge i per a la recerca, minimitzar la fracció social en l'accés i en l'ús de les tecnologies i donar servei a la comunitat. Potser els serveis que ofereixen actualment i que oferiran en el futur pròxim no són els tradicionals però partint de la base que la biblioteca és per a la gent i no per als llibres trobaran la manera de compensar la disminució d'un tipus de servei amb l'augment d'un altre o amb nous.

Les biblioteques gaudeixen de bona salut i estic convençuda de què tant elles i com el seu personal ens han demostrat que estan preparades per enfrontar-se amb rapidesa i qualitat a qualsevol nou repte que pugui venir.

7- BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

Manuals.

Clanchy, John; Ballard, Brigid. *Cómo se hace un trabajo académico: Guía práctica para estudiantes universitarios*. Saragossa: Prensas Universitarias de Zaragoza, 1995.

Rigo, Antonia; Genescà, Gabriel. *Cómo presentar una tesis y trabajos de investigación*. Vic: Eumo; Barcelona: Octaedro, 2002.

Assaigs.

Area, Manuel; Hernández, Fernando; Sancho, Juana María. *De la biblioteca al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*. Barcelona: Octaedro-ICE, 2007.

Arms, William Y. *Digital libraries*. EUA: MIT Press, 2000.

Ferrer Sapena, Antonia; Peset Mancebo, Fernanda; Moreno Núñez, María T.; Lloret Romero, Nuria. *Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria*. Gijón: Ediciones Trea, S.L., 2005.

Lee, Sul H. (ed). *Impact of Digital Technology on Library Collections and Resource Sharing*. EUA: The Haworth Information Press, 2001.

Magán Walls, José Antonio. *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense, 2002.

Mattelart, Armand. *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós, 2002.

Rodríguez, Joaquín. *Edición 2.0 Los futuros del libro*. Barcelona: Editorial Melusina, 2007.

Bibliografia històrica.

Escolar, Hipólito. *Historia de las bibliotecas*. Madrid: Pirámide, 1990.

Millares, Agustín. *Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1971.

Bibliografia metodològica.

Blanchet, Alain; Ghiglione, Rodolphe; Massonnat, Jean; Trognon, Alain. *Técnicas de investigación en ciencias sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea, cop. 1989.

Pujadas, Josep Joan (coordinador). *Etnografía*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2004.

Quivy, Raymond; Van Campenhout, Luc. *Manual de investigación en ciencias sociales*. Mexico (D.F.): Limusa, 1992.

Sartori, Giovanni: "Comparación y método comparativo" en G. Sartori, L Morlino (comps.) *La comparación en las ciencias sociales*. Madrid: Alianza: 29-49. 1994.

Legislació.

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

Articles en premsa.

"Los usuarios de bibliotecas públicas aumentan al ritmo de un millón por año". *La Vanguardia.com*, 22-09-2008.

<http://www.lavanguardia.es/cultura/20080922/53544734956/los-usuarios-de-bibliotecas-publicas-aumentan-al-ritmo-de-un-millon-por-ano.html>

"Las bibliotecas tendrán que transformarse ante la llegada del e-book". *La Vanguardia.com*, 09-10-2009.

<http://www.lavanguardia.es/libros/20091009/53801367177/las-bibliotecas-tendran-que-transformarse-ante-la-llegada-del-e-book.html>

"Lo más prestado en las Bibliotecas Públicas durante 2010". *Globedia*, 19-01-2011.

<http://es.globedia.com/prestado-bibliotecas-publicas>

"Augmenta la bretxa digital entre Espanya i la mitjana de la UE". *elPeriódico.cat*, 16-12-2011.

<http://elperiodico.cat/ca/noticias/societat/augmenta-bretxa-digital-entre-espanya-mitjana-1272286>

Albarrán, Joel. "Las bibliotecas multiplican la oferta de diarios para atraer a los inmigrantes". *La Vanguardia.com*, 18-03-2008.

<http://www.lavanguardia.es/vida/20080318/53445630842/las-bibliotecas-multiplican-la-oferta-de-diarios-para-atraer-a-los-inmigrantes.html>

Cebrián, Isabel. "Las bibliotecas públicas ganan usuarios y amplían sus servicios digitales". *Heraldo.es*, 29-03-2009.

http://www.heraldo.es/noticias/cultura/las_bibliotecas_publicas_ganan_usuarios_amplian_sus_servicios_digitales.html

Piñol, Rosa María. "Bibliotecas hasta los topes". *La Vanguardia.com*, 16-04-2009.
<http://www.lavanguardia.es/libros/20090416/53684181559/bibliotecas-hasta-los-topes.html>

Benvenuty, Luis. "El Ayuntamiento de Barcelona incrementará a 500 sus puntos de acceso gratuito a internet sin cable ". *La Vanguardia.com*, 26-10-2009.
<http://www.lavanguardia.es/tecnologia/20091026/53811620183/el-ayuntamiento-de-barcelona-incrementara-a-500-sus-puntos-de-acceso-gratuito-a-internet-sin-cable.html>

Vila, Ivan. "Águeda Sánchez: La Jaume Fuster funciona a la práctica como la biblioteca central de Barcelona". *La Vanguardia.com*, 15-11-2010.
<http://www.lavanguardia.es/cultura/20101115/54067904002/aguada-sanchez-la-jaume-fuster-funciona-a-la-practica-como-la-biblioteca-central-de-barcelona.html>

García Jaén, Braulio. "La crisis reduce a la mitad la compra de libros en las bibliotecas". *Público.es*, 15-06-2011.
<http://www.publico.es/culturas/381985/la-tesis-reduce-a-la-mitad-la-compra-de-libros-en-las-bibliotecas>

Rodríguez, Marta. "Silenci!... llegim". *La Vanguardia*, 27-07-2011.
<http://hemeroteca.lavanguardia.com/preview/2011/07/27/pagina-16/87300280/pdf.html?search=silenci%20llegim>

Webgrafia.

Ajuntament de Barcelona. Biblioteques de Barcelona.
<http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=0f96f27c2f7f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=0f96f27c2f7f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=ca_ES>

Associació Europea d'Universitats a Distància.
<<http://www.eadtu.eu/about-eadtu.html>>

Biblioteca Sant Pau i Santa Creu.
<http://w3.bcn.es/V51/Home/V51HomeLinkPl/0_3989_171935332_00.html>

Bibliotecas públicas españolas en cifras. Ministerio de Cultura.
<<http://www.mcu.es/alzira/cmdAlzira.cmd?idopcion=4&Cagrupar=N>>

Conferencia de Rectores de Universidades Españolas. Red de Bibliotecas Universitarias Españolas.
<<http://rebiun.org/>>

Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya.

<<http://www.cbuc.cat/>>

Diputació de Barcelona. Xarxa de Biblioteques Municipals.

<<http://www.diba.cat/biblioteques/>>

Europeana

<<http://www.europeana.eu/portal/>>

Google books

<<http://books.google.es/>>

Informe La sociedad de la información en España 2010. Fundación Telefónica 2010.

<http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie10/aplicacion_sie.html>

Jornades *Els futurs de la biblioteca pública*. Biblioteca Jaume Fuster, 13-15 d'octubre de 2010.

<<https://elsfutursdelabibliotecapublica.wordpress.com/idees-forca-extretes-de-les-aportacions-realitzades/catala/>>

Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació.

<<http://www.ub.edu/biblio/>>

Universitat Oberta de Catalunya. Pla estratègic de la biblioteca (2008-2012).

<<http://biblioteca.uoc.edu/cat/>>

Universitat Pompeu Fabra. Biblioteca i TIC.

<<http://www.upf.edu/bibtic/>>

Universitat Pompeu Fabra. Estatuts.

<http://www.upf.edu/universitat/_pdf/estatuts2010/BOE-A-2010-19485.pdf>

8- ANNEXOS

Entrevista als responsables de biblioteques, quíó de les preguntes plantejades:

- Quin any vas finalitzar els teus estudis de Biblioteconomia i Documentació/Informació i Documentació?
- Has necessitat fer alguna mena de formació a posteriori?
- Has necessitat millorar les teves competències en tecnologies de la informació i la comunicació?
- Has necessitat millorar els teus coneixements de llengües estrangeres?
- Creus que el tipus d'orientació envers l'usuari ha canviat des que vas acabar els teus estudis?
- Quin any vas començar a treballar en aquesta biblioteca?
- Proporció entre personal qualificat i personal administratiu/auxiliar a la teva biblioteca?
- Quines consideres que han estat les novetats més importants que han aparegut durant el temps que portes treballant a una biblioteca? Per exemple: el moment en què es van abandonar les fitxes per passar a cercar els documents amb catàlegs informatitzats o la digitalització dels fons, el pas de biblioteca a CRAI...
- Podries fer una breu cronologia des dels anys 90 del procés d'implementació de les TIC en el servei de préstec de la biblioteca (presa de decisions, agents, suport econòmic, etc)?
- Què creus que diferencia la teva biblioteca d'altres de la mateixa tipologia? Algun tret característic com, per exemple: horaris d'atenció al públic, tipus de fons, bibliotecaris temàtics, tallers, ubicació, etc.
- El fet d'haver de treballar en col·lectivitat: REBUIN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i la Xarxa de Biblioteques Municipals us facilita o dificulta la gestió? Què aporta a l'usuari?
- Consideres que és un avantatge o bé un inconvenient el fet de ser una biblioteca antiga en el cas de la pública o jove en el cas de la universitària?
- Us arriben usuaris amb manca d'habilitats per utilitzar els catàlegs informatitzats (analfabets digitals)?

- Oferiu sessions formatives per a nous usuaris? Virtuals o presencials? Altres activitats?
- Heu constatat un decreixement significatiu en el nombre d'usuaris? Quin és el nombre d'usuaris de la vostra biblioteca?
- Per contra, heu constatat que els usuaris facin un major ús no presencial dels serveis de la biblioteca? Quin tipus de recursos electrònics són els més sol·licitats pels usuaris?
- Quin nombre d'ordinadors teniu a disposició dels usuaris? De sobretaula? Portàtils? Altres aparells com, per exemple, lectors de llibres electrònics?
- Penses que la vostra biblioteca està preparada tant a nivell de formació, infraestructura, tecnologia, etc per afrontar les necessitats dels usuaris, els avenços tecnològics, la digitalització, etc?
- Heu fet o previst fer canvis en la distribució de l'espai físic per adequar-lo a les noves necessitats dels usuaris?
- Quines mesures s'han pres a la teva biblioteca davant del fenomen de la mundialització que afecta a la pública amb el gran nombre d'immigrants i a la universitària pel gran nombre de persones de fora, tant a nivell de professorat i investigadors com d'estudiants?
- Has notat canvis pel que fa al tipus d'usuari?
 Públiques: persones que no fan ús dels serveis estrictament bibliotecaris (persones que només venen a fer servir els lavabos, les guixetes o a estar calent a l'hivern o fresc a l'estiu)? Usuaris que només venen a fer ús de la connexió internet? En cas afirmatiu, han augmentat aquests casos amb la crisi?
 Universitàries: persones que no pertanyen a la vostra comunitat universitària? Per exemple: gent del barri que vingui a llegir la premsa? Altres col·lectius que facin servir les instal·lacions?
- Observacions/comentaris:

TRANSCRIPCIÓ DE LES ENTREVISTES A RESPONSABLES DE BIBLIOTEQUES



Directora de la Biblioteca de Sant Pau i Santa Creu:
Imma Solé i Vilanova.

- **Quin any vas finalitzar els teus estudis de Biblioteconomia i Documentació/Informació i Documentació?**
 - L'any 1983. Diplomatura en Biblioteconomia i Documentació.
- **Has necessitat fer alguna mena de formació a posteriori?**
 - Postgrau en gestió cultural i Postgrau en biblioteques públiques, tots dos a la UPF.
- **Has necessitat millorar les teves competències en tecnologies de la informació i la comunicació?**
 - De tot, és que quan jo vaig començar no hi havia ni ordinador.
- **Has necessitat millorar els teus coneixements de llengües estrangeres?**
 - No ho he fet. Si ho hagués necessitat sí però per a la meva feina eren més important les TIC. Per a la meva feina puc passar sense llengües. Van bé les llengües però aquí hauríem de tenir-ne coneixements de moltes...
- **Creus que el tipus d'orientació envers l'usuari ha canviat des que vas acabar els teus estudis?**
 - Segur que sí però és que són els serveis que oferim els que canvien, els tipus de demandes també canvien i, per tant, la forma en què ens hem d'explicar també canvia i generen canvis de conducta.
- **Quin any vas començar a treballar en aquesta biblioteca?**
 - Des de l'any 1991.
- **Proporció entre personal qualificat i personal administratiu/auxiliar a la teva biblioteca?**
 - Un total de 8 persones inclosa la biblioteca infantil:
 - 3 bibliotecaris
 - 4 auxiliars
 - 1 subaltern
- **Quines consideres que han estat les novetats més importants que han aparegut durant el temps que portes treballant a una biblioteca? Per exemple: el moment en què es van abandonar les fitxes per passar a**

cercar els documents amb catàlegs informatitzats o la digitalització dels fons, el pas de biblioteca a CRAI...

- Jo diria dos moments. Un molt als inicis: un canvi de lloc d'estudi, silencios que va coincidir amb el moment de pensar en noves biblioteques i donar-li un caire més obert d'entrada per a tothom, un espai per compartir, amb uns accessos més lliures. El préstec enfocat no tant en la conservació sinó en la renovació.
 - I un altre en l'accés a la informació d'una manera més individual de la gent des de casa seva. Que per a uns podria ser la mort de la biblioteca o la transformació de la biblioteca en un altre tipus d'espai. Que al principi s'apuntava que nosaltres seríem conductors en la recerca d'informació però jo crec que no està anant gaire per aquí sinó que han reconvertit la biblioteca en un espai que contraresta la individualització dels costums. La gent des de casa té accés a internet però tots els comportaments més individuals de la gent, jo crec que per a alguna gent, no per a tothom, hi ha gent que li agrada estar a espais comuns. I ara som un espai on es pot entrar, es pot sortir sense haver de fer ben bé res. Hi ha qui mira un llibre, un altre ve una estona, l'altre passeja i un altre està una estona en internet però una cosa més diversificada d'usos.
- **Podries fer una breu cronologia des dels anys 90 del procés d'implementació de les TIC en el servei de préstec de la biblioteca (presa de decisions, agents, suport econòmic, etc)?**
 - 1991 informatització del préstec, la primera biblioteca pública en què es va fer
 - fa uns 10 anys l'accés a internet per part dels usuaris
 - fa 3-4 anys la pàgina web
 - no es fan servir gaire les col·leccions digitals (alguna cosa de legislació, de ciències, subscripció a diaris....)
 - recentment estem començant a treballar en el món de la informació local (teníem una base de dades feta en access d'accés intern) i ara amb l'ajut de la central de biblioteques, segurament utilitzant el delicious, per fer d'accés lliure el buidat de la col·lecció local, no de text, sinó remetent al llibre. Per poder buscar, per exemple, qui era La Monyos, perquè no hi ha cap llibre sobre La Monyos. No tenim arxiu pròpiament dit del barri. Aprofitant el fons local hem pensat que hi ha temes que des de la biblioteca podem ser aportadors d'informació a la universalització de la informació. Del global al local o del local al global.
 - L'especialització que en el nostre cas és en el món àrab. Ja havíem començat a treballar en el web però és molt farragós de mantenir i hem pensat de bolcar la informació en la viquipèdia.
 - **Què creus que diferencia la teva biblioteca d'altres de la mateixa tipologia? Algun tret característic com, per exemple: horaris d'atenció al públic, tipus de fons, bibliotecaris temàtics, tallers, ubicació, etc.**
 - Per ubicació tenim una aposta en l'aspecte social de la biblioteca que ja de per sí és el que toca en una biblioteca pública però per ubicació i per convicció pensem que el paper d'una biblioteca en un lloc amb un moviment

ciudadà i de noves migracions podia ser important. I crec que ho hem fet bé. Aquest seria l'aspecte vinculat a la cohesió social.

- L'altre seria el territorial. Sortir. Seria aquella idea dels anys 90, aquell canvi de biblioteca tancada cap en dins a biblioteca oberta cap en fora. Per mi això va ser una idea clau i que nosaltres des de aquí de seguida vam veure que s'havia d'anar per aquí que és sortir de les biblioteques i estar als barris, a les taules d'infància, a les taules d'educació, a les que ens convidin o a les que puguem promoure i això es tradueix en possibilitats de treball col·lectiu, de relacions bilaterals, projectes que es van generant per la pròpia dinàmica de relacions.
- **El fet d'haver de treballar en col·lectivitat: REBUIN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i la Xarxa de Biblioteques Municipals us facilita o dificulta la gestió? Què aporta a l'usuari?**
 - Sí, total i en positiu. És la concepció que es pretén d'una col·lecció anella al conjunt de Barcelona que fa que aquestes especialitzacions de cada biblioteca enriqueixin el catàleg conjunt de Biblioteques de Barcelona. El catàleg és com si fos UN catàleg per això les coses que podem aportar per la nostra singularitat no només enriqueixen el teu entorn immediat que seria la primera anella, que seria la primera i més important, sinó també la segona que seria el conjunt de Barcelona.
 - I a nivell organitzatiu la xarxa, el poder compartir és important. Aquí treballaríem a un primer nivell que seria Biblioteques de Ciutat Vella i després Biblioteques de Barcelona, és clar.
 - Un inconvenient podria ser el fet que la pàgina web és de l'Ajuntament de Barcelona i és molt farragosa i complicada amb un format tancat, la seva gestió és lenta. Així que per a moltes coses ho posem al Facebook perquè és més fàcil i immediat.
- **Consideres que és un avantatge o bé un inconvenient el fet de ser una biblioteca antiga en el cas de la pública o jove en el cas de la universitària?**
 - Antiga perquè tenim 70 anys d'història, però ens han renovat fa un any. Si m'haguessis preguntat això fa dos anys, t'hagués dit que estàvem desesperats. Tancava la biblioteca a l'estiu per manca d'aire condicionat, amb la sensació d'entrar en una biblioteca decrepita de mobiliari, d'espais... Estava tot muntat per a una altra època. Surten els ordinadors, doncs els posem aquí. Ara surten ens CDs, i no sabem on els posem. Estrenyem més tot. La il·luminació, els lavabos. És que era tot.
- **Us arriben usuaris amb manca d'habilitats per utilitzar els catàlegs informatitzats (analfabets digitals)?**
 - Home i tant. Molts. Hi ha qui no té habilitats digitals i hi ha qui sí que les té però té problemes de llengües. Entre una cosa o l'altra o totes dues alhora fa que la nostra atenció a l'usuari sigui molt més complexa.

- **Oferiu sessions formatives per a nous usuaris? Virtuals o presencials? Altres activitats?**
 - No. Fem l'atenció presencial i personalitzada i continuada. Et veuen, et paren, et pregunten.
 - Una altra cosa són les visites en grup. Grups de gent que venen amb entitats de l'entorn, aules d'aprenentatge de llengües, d'inserció laboral, etc. Aquest matí n'he fet una i en fem sovint. No entenen gairebé res. Els expliques, els ubiques, no pots arribar a ensenyar el catàleg. Has de fer servir un llenguatge poc complex per explicar com fer-se el carnet, que és gratuït, que podran trobar aquí.

- **Heu constatat un decreixement significatiu en el nombre d'usuaris? Quin és el nombre d'usuaris de la vostra biblioteca?**
 - Hi ha un canvi d'usos total però és que també s'han obert noves biblioteques com, per exemple, Sant Antoni que és propera, o la de la Barceloneta. Es va notar també quan es van anar obrint biblioteques pels diferents barris perquè hi havia gent que quan baixava al centre aprofitava tradicionalment per venir aquí, per exemple, de la zona de Sarrià. Era la biblioteca de tothom. Això va anar canviant però al llarg dels anys.
 - Havíem arribat al voltant de les 800 persones i ara estem per les 700. En conjunt sí que baixa però no molt.
 - El que sí hi ha és menys moviment de llibres en préstec, de consulta de llibres...

- **Per contra, heu constatat que els usuaris facin un major ús no presencial dels serveis de la biblioteca? Quin tipus de recursos electrònics són els més sol·licitats pels usuaris?**
 - No perquè serveis no presencials nostres no tenim massa. En el cas de les biblioteques públiques seria la consulta del catàleg per estalviar-te un viatge si no està disponible. Pots demanar el carnet però l'has de venir a buscar. O apuntar-te en un curs d'informàtica. I tampoc ningú no pregunta al servei *La Biblioteca respon*.

- **Quin nombre d'ordinadors teniu a disposició dels usuaris? De sobretaula? Portàtils? Altres aparells com, per exemple, lectors de llibres electrònics?**
 - D'accés a internet 25 PCs
 - Per consultar el catàleg 6 PCs OPACs

- **Penses que la vostra biblioteca està preparada tant a nivell de formació, infraestructura, tecnologia, etc per afrontar les necessitats dels usuaris, els avenços tecnològics, la digitalització, etc?**
 - L'infinít és molt gran. L'espai és petit. Són gairebé 50.000 habitants i tocaria una biblioteca d'uns 2.500-3.000 m². Comptem amb 1.000 m², biblioteca infantil inclosa. O sigui que aquí tenim 600 m². Misèria. Amb la renovació m'hagués agradat fer un espai tecnològic però més pensat per

a la part musical, fer seleccions, poder-se connectar a servidors de selecció de música, coses més d'aquest tipus. No s'ha pogut fer i a les biblioteques tampoc no està previst però penso que és un tema tecnològic que es podria aprofitar per fer. També es pot fer individualment però si vens aquí a passar una estona i fulleges una revista i alhora et poses uns auriculars de música ... Amb aquesta idea d'espais compartits i de passar l'estona, podria estar bé, i això no està explotat. En canvi està baixant el préstec de CDs una barbaritat. La gent es treu la música d'altres maneres. I en el parc musical podríem haver anat cap a una altra oferta, una altra història.

- Nivell de personal i formació. No i començant per mi mateixa i he renunciat a aprendre i per això jo me'n refio, tinc una dependència tecnològica, dels facebook i això. Jo intento seguir les possibilitats que ofereixen per poder veure què podem aprofitar però no tant com per poder-ho utilitzar. Potser perquè tampoc no tinc debilitat. M'interessa a nivell professional per veure quines potencialitats com a biblioteca poden ser útils però a nivell personal no, he perdut el tren. No soc una persona tecnològica de per se. I a altres persones del personal els passa pel nivell d'edat com jo.
- **Heu fet o previst fer canvis en la distribució de l'espai físic per adequar-lo a les noves necessitats dels usuaris?**
 - Ens hem quedat curts. Es podria haver fet més quan es va fer la remodelació. L'espai musical tecnològic no s'ha fet. Aquí tenim agrupades totes les taules i cadires. El fons de llibres està molt pensat com a fons de llibres i la cosa no va pas per aquí. En canvi l'espai de revistes i diaris és molt petit i en el nostre cas és molt utilitzat. I queden darrere d'un moble, arraconats. Es va perdre l'oportunitat de donar-li un altre tomb. En el cas de l'espai de la informació local vam ser una mica a temps i es va entendre més, encara que no és ben bé com volíem, s'acosta una mica.
- **Quines mesures s'han pres a la teva biblioteca davant del fenomen de la mundialització que afecta a la pública amb el gran nombre d'immigrants i a la universitària pel gran nombre de persones de fora, tant a nivell de professorat i investigadors com d'estudiants?**
 - Si treballaves amb l'entorn aquí estava clar. Hem sigut pioners en l'entrada de llibres d'altres llengües. Encara que no hi ha molts perquè és complicat. Et podria explicar anècdotes de com hem aconseguit llibres en alguns idiomes i fa deu anys. O les pel·lícules (el Bollywood). Hi ha llibres que no hem aconseguit com, per exemple, en tagalo. Però també ha estat super gratificant. Tenir diaris en àrab o en urdú, va ser espectacular. La premsa ha estat clau perquè si et poses en el seu lloc fa uns anys (abans de poder mirar-los per internet) poder disposar dels diaris del teu país.... Va ser la clau per poder lligar amb el col·lectiu. Després la presència en les taules interculturals. Avui mateix tenim una presentació d'un llibre en urdú, un vocabulari català-urdú.

- **Has notat canvis pel que fa al tipus d'usuari?**
Públiques: persones que no fan ús dels serveis estrictament bibliotecaris (persones que només venen a fer servir els lavabos, les guixetes o a estar calent a l'hivern o fresc a l'estiu)? Usuaris que només venen a fer ús de la connexió internet? En cas afirmatiu, han augmentat aquests casos amb la crisi?

Universitàries: persones que no pertanyen a la vostra comunitat universitària? Per exemple: gent del barri que vingui a llegir la premsa? Altres col·lectius que facin servir les instal·lacions?

- Sí, però tampoc canvis. Ja hi eren des de fa anys. Al fer-se més populars les biblioteques, ens coneixen més. Quan la idea era que la biblioteca era per a estudiants molta gent no es plantejava ni entrar però quan ja se sap que pot entrar qui vulgui doncs hi ha gent que no té res més a fer o perquè viuen al carrer, o tenen problemes de salut mental o de salut laboral, per dir-ho d'una altra manera. Per a tota aquesta gent que no té on anar-hi, és un lloc fantàstic on es pot estar calentó a l'hivern o fresquet a l'estiu.
 - Pel que fa a gent en atur, sincerament jo no m'hi he fixat. És possible però no m'hi he fixat ni ho hem comentat. L'ús més social ja el fèiem per a gent del carrer, gent sense papers, gent que volta. Ja teníem un públic. Si hi ha gent nova amb aquestes necessitats en part es queda barrejada o fins i tot no troben lloc perquè la part d'ordinadors està bastant saturada. Potser en altres biblioteques que tenien encara possibilitats d'explotar una mica els recursos aquests.
- **Observacions/comentaris:**
 - Biblioteca infantil. És un espai proporcionalment gran per a una biblioteca infantil. A mitja tarda sempre està fins a dalt. Tenim el suport d'una persona que ve a fer suport informàtic (pla educatiu del districte). 8 dels ordinadors estan a la zona infantil per als nens que volen fer deures, per jugar. Intentem limitar el temps, jocs no violents, no sexistes, temes de seguretat. Fem molt el paper de guarderia i hi ha nens que venen cada dia després de l'escola. Hi ha gent que el fa servir com una opció al casal. Però també és una oportunitat per evitar que no estiguin al carrer, fer tallers....



Directora de la **Biblioteca de la UPF**:
Montserrat Espinós i Ferrer.

- **Quin any vas finalitzar els teus estudis de Biblioteconomia i Documentació/Informació i Documentació?**
 - L'any 1987. Diplomatura en Biblioteconomia i Documentació.
- **Has necessitat fer alguna mena de formació a posteriori?**
 - Sí. Crec que la formació contínua (en totes les seues múltiples formes) és ineludible en qualsevol lloc, posició o ocupació professional. Ningú no pot pretendre no formar-se contínuament. Aprendre contínuament forma part de l'essència de la majoria de llocs de treball. Fins i tot els més repatanis ho fan sense adonar-se'n. Per tant, amb una visió molt pragmàtica, diria que, com que és inevitable, més val fer-ho activament, amb interès i amb una actitud positiva i ben predisposada.
- **Has necessitat millorar les teves competències en tecnologies de la informació i la comunicació?**
 - I tant! Aquest ha estat un dels àmbits de reciclatge professional més evident i més imprescindible.
- **Has necessitat millorar els teus coneixements de llengües estrangeres?**
 - També. Tots els professionals que treballem en l'àmbit universitari hauríem de tenir una capacitat lingüística en llengua anglesa molt més forta. Hem de reconèixer, però, que aquest és un dels nostres punts més dèbils.
- **Creus que el tipus d'orientació envers l'usuari ha canviat des que vas acabar els teus estudis?**
 - Els serveis que ofereixen les biblioteques han d'anar orientats a l'usuari. Això és un tret essencial, intrínsec, que forma part de la missió més bàsica. Tanmateix, és veritat que quan vaig començar i acabar els meus estudis, les biblioteques, per necessitat, donaven més importància a les tasques de *back office* (processos d'adquisició, catalogació, etc.) i hi dedicaven més temps i més recursos que no a les tasques de *front office*, com ara l'atenció i la formació d'usuaris.
 - Vull remarcar que la Biblioteca de la UPF des de l'inici es va concebre i ha funcionat amb una clara i decidida orientació a l'usuari final.
- **Quin any vas començar a treballar en aquesta biblioteca?**
 - L'any 1990. L'any fundacional de la Universitat Pompeu Fabra i també de la seua Biblioteca.

- **Proporció entre personal qualificat i personal administratiu/auxiliar a la teva biblioteca?**
 - 60%: personal tècnic
 - 40%: personal administratiu/auxiliar

- **Quines consideres que han estat les novetats més importants que han aparegut durant el temps que portes treballant a una biblioteca? Per exemple: el moment en què es van abandonar les fitxes per passar a cercar els documents amb catàlegs informatitzats o la digitalització dels fons, el pas de biblioteca a CRAI...**
 - Sense cap mena de dubte s'ha de reconèixer que la informatització és un fenomen molt important en el món de les biblioteques. I deixa'm fer un apart per comentar que tant com la mateixa informatització és important l'estandarització, el seguiment d'estàndards, normes, criteris, etc. acceptats internacionalment que ens permeten després no estar aïllats, sinó poder compartir i cooperar. En el cas de la Biblioteca de la UPF, que, com ja he comentat, neix l'any 1990, va poder iniciar la seua trajectòria de manera totalment informatitzada des del bell inici. En aquest sentit, doncs, pel que fa a la nostra Biblioteca, no s'ha produït un canvi espectacular en aquest terreny, tot i que òbviament els programaris sí que han millorat, s'han fet més amigables, més senzills d'utilitzar, amb més prestacions, etc.
 - Per a mi una de les fites més "revolucionàries" ha estat el naixement i la generalització de la WWW, World Wide Web. Crec que ha canviat la forma com els bibliotecaris podem oferir serveis, la forma com tenim i oferim els recursos d'informació, la forma com els usuaris accedeixen a la informació; ha canviat tantes coses... Crec que ha canviat el món.

- **Podries fer una breu cronologia des dels anys 90 del procés d'implementació de les TIC en el servei de préstec de la biblioteca (presa de decisions, agents, suport econòmic, etc)?**
 - En el cas de la Biblioteca de la UPF, el sistema de préstec sempre ha estat informatitzat. Des del dia zero que hem pogut gestionar-lo a través d'un sistema integrat. Al llarg d'aquests anys, hem pogut afegir prestacions, incorporar millores, etc. però sempre sobre una base inicial.

- **Què creus que diferencia la teva biblioteca d'altres de la mateixa tipologia? Algun tret característic com, per exemple: horaris d'atenció al públic, tipus de fons, bibliotecaris temàtics, tallers, ubicació, etc.**
 - Crec que les biblioteques del sistema universitari català han assolit uns nivells de qualitat i modernitat en els serveis, en els recursos, etc. que fa molt difícil establir diferències significatives. Dit això també et diré que no som absolutament iguals, hi ha elements que ens fan singulars, alguns dels quals venen originats per la cultura organitzativa de la institució universitària específica i d'altres per la pròpia biblioteca. Amb relació a la biblioteca de la UPF, citaré dos elements que crec que ens diferencien de la resta de biblioteques universitàries. Per una banda citaré el PIE

(Punt d'Informació a l'Estudiant), el servei d'informació acadèmica i universitària i també de gestions i tràmits, que, des de l'any 2000, es presta des de la Biblioteca. Es tracta d'un servei bàsic d'informació, concebut com a finestra única i descentralitzat des del punt de vista de la prestació del servei en les nostres tres biblioteques. Es tracta d'un servei integrat als que es presten des de la Biblioteca i per part del seu personal, model que no es troba en altres biblioteques universitàries properes. Per l'altra banda, com un altre element clarament diferenciador, un tema de caràcter organitzatiu: la confluència organitzativa entre el Servei d'Informàtica i la Biblioteca. Es tracta d'una tendència que es dona a nivell internacional. El cas de la UPF és, des del meu punt de vista, el cas més reeixit de convergència de bibliotecaris i informàtics en les universitats catalanes i espanyoles, amb l'objectiu de donar millors serveis o, fins i tot, d'oferir-ne de nous.

- **El fet d'haver de treballar en col·lectivitat: REBUIN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i la Xarxa de Biblioteques Municipals us facilita o dificulta la gestió? Què aporta a l'usuari?**
 - A Catalunya és impossible pensar en les biblioteques universitàries sense pensar en el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC). Sense el CBUC no estaríem on som sinó bastant més enrere. La cooperació interbibliotecària és un pilar fonamental del nostre funcionament i de la prestació de serveis als usuaris. Què n'obtenen els usuaris? Només et citaré els grans temes: Un catàleg únic on localitzar els fons bibliogràfics de totes les universitats catalanes i de la majoria d'entitats educatives i científiques. Un sistema de préstec consorciat que els permet obtenir amb agilitat i rapidesa tot aquest fons. Una col·lecció de recursos electrònics per a l'estudi i la investigació (Biblioteca Digital de Catalunya (BDC)), que si no s'adquirís de manera consorciada no seria assumible per part de cada una de les institucions separadament. Uns repositoris de recursos electrònics per a tot el sistema universitari (TDX, MDC, MDX, etc.). Un magatzem cooperatiu de documents de baix ús que allibera espai físic a cada una de les biblioteques i que assegura la preservació d'aquesta documentació.
 - La cooperació a través del CBUC ens ha permès ampliar les nostres col·leccions, millorar els nostres serveis i modernitzar-nos. I estalviar: fer més amb menys.
 - Pel que fa a REBIUN, podríem dir que és un altre nivell de cooperació, menys operativa. És un treball de conscienciació, de fer pressió, d'establir tendències, línies de treball, etc.
 - En qualsevol cas, no podem pensar a treballar aïlladament. Cooperar és compartir i, per tant, fer créixer i augmentar els recursos. Vols millor benefici que aquest?

- **Consideres que és un avantatge o bé un inconvenient el fet de ser una biblioteca antiga en el cas de la pública o jove en el cas de la universitària?**

- Crec que ser jove o no ser-ho no és un avantatge o un inconvenient en si mateix. Més aviat és una condició que et caracteritza d'una manera o d'una altra. En el nostre cas, haver iniciat el camí fa 21 anys, ens va permetre, com ja et deia, començar de manera totalment automatitzada, amb una orientació de servei moderna i capdavantera. Insisteixo, però, que no és el fet de ser jove o gran, sinó la voluntat de les persones que treballen en una institució la que marca la diferència i la que fa que aquesta institució avanci.
- **Us arriben usuaris amb manca d'habilitats per utilitzar els catàlegs informatitzats (analfabets digitals)?**
 - No. Amb manca d'habilitats per poder utilitzar un catàleg informatitzat, no. El que ens arriben és estudiants que no saben per a què han d'utilitzar el catàleg. Els nostres usuaris són majoritàriament nadius digitals. El problema no és la por o la incapacitat per usar les tecnologies. El problema és "com identifico les meves necessitats d'informació", "com la busco la informació", "com sé valorar-la", "com sé utilitzar-la", "com exploto a fons els recursos de què dispo", etc. I sobre aquest "problema" nosaltres tenim el deure d'intervenir-hi. Com? Jo diria que de dues maneres: fent que els serveis s'autoexpliquin, siguin molt fàcils d'utilitzar i, per l'altra banda, capacitant-los. Oferint-los assessorament i formació.
- **Oferiu sessions formatives per a nous usuaris? Virtuals o presencials? Altres activitats?**
 - Sí. Sempre hem organitzat i ofert una programació de formació d'usuaris amb sessions preparades i estàndards i sessions *ad hoc*. Fins ara, però, aquestes activitats de formació eren extracurriculars, quedaven fora de la docència reglada. En els últims anys, a més, s'ha iniciat, a nivell de REBIUN, i en el marc de la implantació de l'EEES, un moviment per incloure les competències informacionals i informàtiques (CI2) en els plans d'estudi a través dels programes d'algunes assignatures. En el cas de la UPF, i amb el suport del Vicerectorat de Docència i Programació Acadèmica, això ja és una realitat. En tots els graus que s'imparteixen en la nostra universitat, a primer curs, hi ha una assignatura anomenada genèricament CIU, curs d'introducció a la universitat, en què els bibliotecaris i informàtics imparteixen conjuntament continguts relatius a les CI2. Estem treballant també per incorporar continguts avançats de CI2 en l'assignatura de Treball de Final de Grau. I també en assignatures de màster i doctorat. És a dir, a més de quantitativa (més sessions amb què s'arriba a més estudiants) la diferència és qualitativa: la formació en competències informacionals i informàtiques forma part del pla d'estudis dels estudiants com a element important per a la seva trajectòria acadèmica i la seva vida com a professional i ciutadà.
 - Pel que fa a les activitats no presencials, potenciem que els usuaris siguin capaços d'autoformar-se i, en aquest sentit, tenim una línia de treball d'elaboració i manteniment de tutorials, que permeten una activitat formativa asíncrona, remota i independent.

- Són, doncs, línies no excloents sinó complementàries.
- **Heu constatat un decreixement significatiu en el nombre d'usuaris? Quin és el nombre d'usuaris de la vostra biblioteca?**
 - No. No tenim decreixement del nombre d'usuaris. I pel que fa als serveis, tenim una ràtio molt alta d'utilització. En els anuaris estadístics de REBIUN acostumem a estar en molt bones posicions pel que fa als indicadors d'ús de serveis.
- **Per contra, heu constatat que els usuaris facin un major ús no presencial dels serveis de la biblioteca? Quin tipus de recursos electrònics són els més sol·licitats pels usuaris?**
 - És veritat que els usos no presencials augmenten. Però no fan disminuir la presencialitat. Podem parlar perfectament de model híbrid: ús de recursos i serveis remots i ús de recursos serveis i equipaments i espais de manera física, presencial. Depèn del tipus d'usuari i, fins i tot, per a un mateix usuari, del moment o la circumstància. En realitat, els entorns virtuals el que fan és augmentar la potencialitat de la biblioteca i, per tant, fer créixer les possibilitats d'ús.
- **Quin nombre d'ordinadors teniu a disposició dels usuaris? De sobretaula? Portàtils? Altres aparells com, per exemple, lectors de llibres electrònics?**
 - Tenim 440 ordinadors a disposició dels usuaris, dels quals 120 són portàtils per a préstec. I el que és molt important també és òbviament oferir el servei de xarxa sense fils en totes les instal·lacions.
- **Penses que la vostra biblioteca està preparada tant a nivell de formació, infraestructura, tecnologia, etc per afrontar les necessitats dels usuaris, els avenços tecnològics, la digitalització, etc?**
 - Les necessitats dels usuaris són com la pastanaga: sempre va per davant. Els bibliotecaris, i concretament a la UPF, fem tots els esforços que estan a la nostra mà per anticipar-nos i avançar-nos, planificant, innovant, etc. Dit això, crec que també cal tenir clar que els recursos són els que són i no són infinits i que estem gestionant recursos públics. Per tant, cal prestar serveis innovadors i avançats tecnològicament però que siguin alhora consolidats, sostenibles i per a sectors amplis. No podem voler estar sempre a l'última moda i sense "reparar en gastos".
- **Heu fet o previst fer canvis en la distribució de l'espai físic per adequar-lo a les noves necessitats dels usuaris?**
 - Sí. Introduïm nous espais per donar resposta a necessitats noves: espais diferenciats per a silenci / no silenci. Espais per a grups de treball. Espais amb equipaments / espais sense. Espais formals / espais informals.
- **Quines mesures s'han pres a la teva biblioteca davant del fenomen de la mundialització que afecta a la pública amb el gran nombre d'immigrants i a la universitària pel gran nombre de persones de fora, tant a nivell de professorat i investigadors com d'estudiants?**

- En el cas de les biblioteques universitàries, el fenomen de la internalització amb un fort augment de professors i també d'estudiants estrangers ens obliga a estar més amatents a la qüestió idiomàtica. Això significa que els professionals han d'estar preparats per fer les seves funcions també en altres idiomes, entre els quals, evidentment, el protagonista és l'anglès. I aquest és un camí en el qual treballem i anem avançant.
- **Has notat canvis pel que fa al tipus d'usuari?**
Públiques: persones que no fan ús dels serveis estrictament bibliotecaris (persones que només venen a fer servir els lavabos, les guixetes o a estar calent a l'hivern o fresc a l'estiu)? Usuaris que només venen a fer ús de la connexió internet? En cas afirmatiu, han augmentat aquests casos amb la crisi?

Universitàries: persones que no pertanyen a la vostra comunitat universitària? Per exemple: gent del barri que vingui a llegir la premsa? Altres col·lectius que facin servir les instal·lacions?
 - La comunitat universitària sempre ha estat la nostra prioritat absoluta. No ens adreçem a altres col·lectius. Dins d'aquesta comunitat, el canvi més gran ha estat segurament la incorporació de professors i estudiants estrangers en nombre creixent. Pel que fa estrictament a l'ús de les instal·lacions, ens trobem amb una afluència molt alta d'estudiants d'altres universitats i també de batxillerat, especialment en períodes d'exàmens.
- **Observacions/comentaris:**



Director de la **Biblioteca de la UOC**:

Pep Torn i Poch.

- **Quin any vas finalitzar els teus estudis de Biblioteconomia i Documentació/Informació i Documentació?**
 - Vaig finalitzar Biblioteconomia (Diplomatura) el 1997 a la Universitat de Barcelona, els vaig començar el 1993. Vaig fer una beca Erasmus a la Universtità degli Studi di Roma "La Sapienza" (1997).
 - Vaig finalitzar Documentació (Llicenciatura) a la UOC el 2007.

- **Has necessitat fer alguna mena de formació a posteriori?**
 - He fet diversos cursos tècnics després de la Diplomatura, inicialment molt focalitzats a tecnologies aplicades a Biblioteques.
 - L'any passat vaig iniciar un Seminari Internacional de Lideratge, ofert per [Liber](#) que finalitzarà l'any que ve i que passa per una estada a la Open University de UK d'una setmana.

- **Has necessitat millorar les teves competències en tecnologies de la informació i la comunicació?**
 - Sí. Crec que es necessita constantment, tot i que crec que s'ha de fer a nivells diferents depenent de la posició que ostentes. Cal millorar competències en tecnologia aplicada quan treballes en desenvolupament de projectes, però cal millorar competències en estratègia i coneixement de l'entorn tecnològic quan estàs en càrrecs directius.

- **Has necessitat millorar els teus coneixements de llengües estrangeres?**
 - Sí. I així ho he fet i faig. La UOC posa a disposició del personal directiu i amb responsabilitats de tipus concrets la possibilitat de seguir formació en anglès.
 - El meu nivell actual és l'equivalent a l'Advanced C1 Proficiency.

- **Creus que el tipus d'orientació envers l'usuari ha canviat des que vas acabar els teus estudis?**
 - Bastant. És un aspecte que ha estat clau per situar les biblioteques com un servei molt ben valorat no només pels usuaris habituals, sinó per aquells que eren usuaris poc habituals a les biblioteques i consideraven l'espai bastant críptic.
 - Per a mi és un aspecte clau de la nostra feina. Les Biblioteques han passat de ser gelosos custodis de col·leccions a un espai d'oferta de recursos que el bibliotecari i la resta de l'equip ha de saber valoritzar. Resoldre el què necessita cada usuari, no explicar què tenim i com de complicat és buscar les coses amb detall.

- **Quin any vas començar a treballar en aquesta biblioteca?**
 - 1 d'octubre de 2008.
- **Proporció entre personal qualificat i personal administratiu/auxiliar a la teva biblioteca?**
 - Caldria especificar que el Servei de biblioteca virtual de la UOC incorpora també un equip de producció editorial de materials per les aules. Aquest equip no és bibliotecari o documentalista, ni és necessari que ho sigui.
 - En total som 26 persones:
 - 18 bibliotecaris/documentalistes
 - 2 administratius
 - 1 informàtic
 - 5 tècnics qualificats en diverses àrees.
- **Quines consideres que han estat les novetats més importants que han aparegut durant el temps que portes treballant a una biblioteca? Per exemple: el moment en què es van abandonar les fitxes per passar a cercar els documents amb catàlegs informatitzats o la digitalització dels fons, el pas de biblioteca a CRAI...**
 - 1r. Varem decidir que la col·lecció de les biblioteques era per utilitzar, no per preservar.
 - 2n. Varem decidir que els bibliotecaris som un col·lectiu que ha d'ajudar a l'usuari, no desenvolupar mètodes tècnics que s'interposin amb les seves necessitats.
 - 3r. Varem convertir el màxim de documentació acadèmica de paper a digital, encara ho estem fent. De fet, per desgràcia nostra ho van fer els proveïdors d'informació per rendibilitzar el seu negoci. Els ho hauríem d'haver exigit nosaltres i en canvi varem veure com ells anticipaven les nostres necessitats.
 - 4t. Varem introduir equips TIC a les biblioteques, que entenguin i coneguin l'entorn i ens ajudessin a convertir les biblioteques a formes noves basades en la comunicació virtual amb els usuaris.
- **Podries fer una breu cronologia des dels anys 90 del procés d'implementació de les TIC en el servei de préstec de la biblioteca (presa de decisions, agents, suport econòmic, etc)?**
 - 90's automatització de catàlegs (les biblioteques soles, ningú se les creia! Suport econòmic de les institucions -justet-).
 - Finals 90's. Creació de webs de biblioteques.
 - 2000 aprox. Conversió de les col·leccions acadèmiques de recerca a digital.
 - 2005 aprox. Sistemes de gestió de la col·lecció: metalib, sfx, vufinds.
 - 2005 aprox. Implementació de repositoris OAI-MHP
 - 2010 aprox. Sistemes integrals de gestió de les col·leccions: catàleg, col·lecció de recerca, bdd, revistes, llibres-e, producció OA...

- 2011 en endavant: Implementació de sistemes integrals de gestió de la recerca i publicació acadèmica+gestió de col·leccions.
- **Què creus que diferencia la teva biblioteca d'altres de la mateixa tipologia? Algun tret característic com, per exemple: horaris d'atenció al públic, tipus de fons, bibliotecaris temàtics, tallers, ubicació, etc.**
 - Som virtuals quasi al 100%.
- **El fet d'haver de treballar en col·lectivitat: REBUIN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i la Xarxa de Biblioteques Municipals us facilita o dificulta la gestió? Què aporta a l'usuari?**
 - Ens facilita aspectes. A les Biblioteques catalanes ens afecta més la feina del CBUC que de REBIUN. Millora l'accés a col·leccions, a serveis comuns pels usuaris (SOD, Préstec Interbibliotecari...).
 - L'usuari, de forma transparent té accés a una col·lecció de primer nivell per la recerca i l'actualització acadèmica.
 - En alguns aspectes dificulta la presa de decisions, perquè posa en joc interessos diversos, les menys vegades.
- **Consideres que és un avantatge o bé un inconvenient el fet de ser una biblioteca antiga en el cas de la pública o jove en el cas de la universitària?**
 - Per mi és un avantatge. Però és una visió molt personal.
- **Us arriben usuaris amb manca d'habilitats per utilitzar els catàlegs informatitzats (analfabets digitals)?**
 - Sí, senyal que els catàlegs estan mal dissenyats. La gent sap buscar a Google, obrir comptes a FB, gestionar un compte a Twitter, descarregar música, gestionar col·leccions musicals amb Spotify, descarregar apps de Apple a un iPad i jugar a l'Angry birds... en canvi no saben fer anar un catàleg: ho fem fatal!!
- **Oferiu sessions formatives per a nous usuaris? Virtuals o presencials? Altres activitats?**
 - Sí, de totes dues formes. Les virtuals [aquí](#).
 - Fem també sessions presencials per usuaris interns i anem a les sessions de benvinguda d'estudiants que s'organitzen a principi de semestre.
- **Heu constatat un decreixement significatiu en el nombre d'usuaris? Quin és el nombre d'usuaris de la vostra biblioteca?**
 - Un augment, donat l'augment d'estudiants de la UOC. Pots consultar les dades a www.rebiun.org.
 - Tenim 50.304 usuaris potencials. Donar-te una xifra d'usuaris reals és complicat perquè caldria especificar els serveis. Pràcticament el 100% dels usuaris fan servir els mòduls didàctics que elaborem, ja que són un element clau a l'aula, però és poc concret.

- **Per contra, heu constatat que els usuaris facin un major ús no presencial dels serveis de la biblioteca? Quin tipus de recursos electrònics són els més sol·licitats pels usuaris?**
 - Els materials didàctics que elaborem per indicació dels professors de la biblioteca.
- **Quin nombre d'ordinadors teniu a disposició dels usuaris? De sobretaula? Portàtils? Altres aparells com, per exemple, lectors de llibres electrònics?**
 - Cap, cada estudiant té els seus.
- **Penses que la vostra biblioteca està preparada tant a nivell de formació, infraestructura, tecnologia, etc per afrontar les necessitats dels usuaris, els avenços tecnològics, la digitalització, etc?**
 - Sí, de forma general crec que sí. Els estudiants de la UOC han de seguir una assignatura el primer semestre que es diu Capacitació en Tecnologies de la Informació i la Comunicació, en què la biblioteca participa.
- **Heu fet o previst fer canvis en la distribució de l'espai físic per adequar-lo a les noves necessitats dels usuaris?**
 - Considerem la possibilitat de redissenyar la biblioteca del Centre de Suport del Barcelonès (una biblioteca que tenim).
 - La resta són espais interns.
- **Quines mesures s'han pres a la teva biblioteca davant del fenomen de la mundialització que afecta a la pública amb el gran nombre d'immigrants i a la universitària pel gran nombre de persones de fora, tant a nivell de professorat i investigadors com d'estudiants?**
 - La nostra web és la única entre les biblioteques universitàries espanyoles íntegrament amb les llengües vehiculars de la universitat i anglès.
- **Has notat canvis pel que fa al tipus d'usuari?**
Públiques: persones que no fan ús dels serveis estrictament bibliotecaris (persones que només venen a fer servir els lavabos, les guixetes o a estar calent a l'hivern o fresc a l'estiu)? Usuaris que només venen a fer ús de la connexió internet? En cas afirmatiu, han augmentat aquests casos amb la crisi?

Universitàries: persones que no pertanyen a la vostra comunitat universitària? Per exemple: gent del barri que vingui a llegir la premsa? Altres col·lectius que facin servir les instal·lacions?
 - No, però per raons evidents. No tenim més que una biblioteca a la 2a planta d'un edifici que cal accedir trucant a la porta. Seria estrany.
- **Observacions/comentaris:**
 - Quedo a la teva disposició.