

Complicitat entre els igualadins i la Biblioteca Central d'Igualada

M. TERESA MIRET I SOLÉ

Directora de la Biblioteca Central d'Igualada

Plaça de Cal Font - 08700 Igualada

Tel. 93 804 90 77 / Fax 93 804 37 97

miretst@diba.cat

RESUM

La Biblioteca Central d'Igualada té, entre altres, un objectiu: aconseguir que l'usuari se la senti seva i respondre a les seves expectatives.

La gent espera molt dels serveis públics, però nosaltres volem anar més enllà d'oferir (ser-

veis, atenció, recursos...), volem implicar l'usuari en la Biblioteca.

Les experiències que presentem expliquen accions i petits projectes, que tenen com a element comú la participació dels usuaris i que s'han realitzat entre 2006 i 2007.

PARAULES CLAU: Biblioteca Central d'Igualada; Serveis; Usuaris; Participació.

Introducció

Mentre estàvem preparant la posada en marxa de la Biblioteca, hi havia alguns punts que teníem molt clars. Un era la participació de l'usuari en la Biblioteca: es pretenia que se la sentís seva i que respongués a les seves expectatives.

La gent espera molt dels serveis públics, però nosaltres volíem anar més enllà d'oferir (serveis, atenció, recursos...); volíem *implicar l'usuari en la Biblioteca*.

Com a primer pas, vam realitzar una acció en aquesta línia, fins i tot abans d'inaugurar la Biblioteca, que es va dir *Tria el nom de la sala...*

La Biblioteca Central d'Igualada es va inaugurar l'any 1999 i està instal·lada en una antiga fàbrica tèxtil del centre de la ciutat. Té cinc plantes i algunes estan dividides en dues àrees.

Tres setmanes abans d'inaugurar el servei, coincidint amb el dia de Sant Jordi es va fer una jornada de portes obertes per ensenyar l'equipament, encara sense llibres. Es van formar llargues cues per conèixer la Biblioteca i vam aprofitar l'oportunitat per demanar a la gent com voldrien que es diguessin les diverses àrees. Havien de ser noms relacionats amb qualsevol àmbit de la cultura i l'única condició és que la lletra *B* (imatge i logo de la Biblioteca) en formés part.

Es donava un full de paper amb una gran *B* i una relació de noms per triar i es donava també l'opció d'afegir-ne de no citats.

Quan vam inaugurar la Biblioteca, tres setmanes després, els espais ja estaven re-tolats amb els noms més votats

La majoria de visitants van participar en la iniciativa i els va agradar sentir-se còmplices d'un projecte nou.

El projecte que presentem ara explica les accions i experiències que tenen com a element comú la participació dels usuaris en la Biblioteca.¹

Objectius

Cada acció té els seus objectius concrets, però n'hi ha uns que són compartits i que fan que tot el conjunt d'accions que es comenten més endavant es puguin considerar com un gran projecte que pretén:

- Afavorir la participació dels usuaris.
- Implicar els ciutadans en la seva Biblioteca.
- Facilitar que els usuaris que tenen alguna cosa a expressar puguin fer-ho.
- Valorar i conservar les experiències dels usuaris més grans.
- Donar resposta a les propostes o suggeriments dels usuaris

Públic

Els usuaris de la biblioteca pública són diversos, de totes les edats, amb interessos variats i maneres de ser i de pensar diferents.

Busquem la complicitat de tots i que tothom se senti a gust a la Biblioteca, encara que hi hagi interessos gairebé contraposats. Per això, hem posat en marxa projectes diferents. Cada un va adreçat a un segment de la població, com s'explica en el resum de cada activitat dins del projecte general.

Algunes experiències

Seguidament s'expliquen algunes accions que, dins el nostre pla de gestió, formen part de la línia d'actuació «Aconseguir la complicitat entre la Biblioteca i els seus usuaris».

De cada una hi ha un breu resum i es fa referència al públic al qual s'adreça, com s'organitza i quina és la valoració dels resultats.

1. Aquest projecte, amb lleugeres modificacions, va obtenir una menció especial en la X *Campaña de animación a la lectura María Moliner* del Ministerio de Cultura, l'any 2007.

El treball restava, però, inèdit.

Els projectes que es comenten seguidament són:

- ... Ara t'ho explico
- Viure en temps de guerra
- Punt dels lectors
- Aquest llibre l'heu demanat vosaltres
- La teva Biblioteca
- Punt d'intercanvi

... Ara t'ho explico

Taller i tertúlia sobre un tema relacionat amb la psicologia infantil amb la novetat d'obrir la conversa amb un conte.

Públic

- Els pares i les mares de nens menors de sis anys.
- Les persones relacionades amb l'educació infantil.

Organització

Les directores de les llars d'infants municipals volien millorar la formació dels pares i la Biblioteca volia familiaritzar pares i nens amb els llibres i fomentar la lectura i el conte, valorant la narració oral com un instrument de comunicació.

La suma d'aquests interessos (formació, lectura, conte i comunicació) va generar l'activitat *Ara t'ho explico*.

El taller segueix aquesta estructura:

- Selecció d'un tema, jugant amb les lletres de l'abecedari.
- Narració d'un conte sobre el tema.
- Introducció molt breu de la psicòloga i tertúlia.
- Exposició dels materials de lectura recomanats.
- Punt de llibre amb bibliografia: contes infantils i llibres de coneixements.
- Els temes tractats fins ara són: G de Germanet, N de No, A d'Adopció, M de Mort, G de Gana, D de Dormir, S de Separació, A d'Avis, C de Conte, P de Pors, C de Costums i A d'Amics.

Es va buscar una imatge fresca i un disseny alegre per a:

- Un díptic trimestral amb informació sobre el projecte, el calendari i els temes. Les llars d'infants el distribueixen a totes les famílies que hi tenen nens inscrits.

- Un punt de llibre per taller, amb contes i llibres per a adults sobre el tema tractat.
- *Textos*, fulls solts sobre lectura infantil, que s'editen a la Biblioteca.

Avaluació

- Treballar en col·laboració optimitza els recursos personals i econòmics.
- Molts pares van conèixer i començar a utilitzar la secció *Racó de pares* de la Biblioteca.
- Hi ha hagut una assistència desigual segons el tema que es tractava, amb una mitjana de 12 persones. Els que van tenir més acceptació van ser els tallers sobre el tema dels germans (gelosia) i sobre el son.
- Hi ha temes que han atret menys públic però, en canvi, la conversa va ser més interessant i rica, com en la separació i l'adopció.

Viure en temps de guerra

Projecte sobre la memòria col·lectiva de la Igualada de la guerra civil i de l'inici de la postguerra, a través de testimonis orals.

Públic

Persones grans que explicaven les seves vivències i els seus records d'un període històric molt dur.

Joves que volien conèixer millor el passat de la nostra ciutat i la metodologia de treball de les fonts orals.

Els «productes finals», llibre i exposició, s'adreçaven a tots els ciutadans.

Organització

Va ser un projecte complex i es va comptar amb un equip de treball format per sis persones: els directors de la Biblioteca, l'Arxiu i el Museu, el gerent de l'Institut Municipal de Cultura, un historiador local expert en la guerra civil i una sociòloga experta en fonts orals.

També va rebre el suport econòmic de la Diputació de Barcelona a través del programa *Cultura i proximitat. Projecte de recerca i memòria local*.

Vint voluntaris es van comprometre a: assistir a un curs de formació, entrevistar una persona que hagués viscut a Igualada entre els anys 1936 i 1939 i enregistrar i transcriure l'entrevista.

El material enregistrat, les transcripcions i les fotografies van passar a formar part de la Biblioteca de la Memòria, dins de la col·lecció local.

Amb una selecció dels textos es va escriure el llibre *Viure en temps de guerra* i es va organitzar una exposició amb el mateix títol.

Pel que fa al material, es va utilitzar:

- Una gravadora per enregistrar les converses.
- Capses per conservar les cintes, les transcripcions i els cd amb les fotografies.
- Per fer l'exposició es van demanar objectes de l'època (màscara anti-gas, monedes, postals, llibres, un escriptori, un aparell de ràdio etc.) i es van realitzar uns plotters a partir del llibre.

Avaluació

El dia de la presentació del llibre, la Biblioteca es va omplir de gom a gom.

Les persones grans que van oferir els seus testimonis, algunes sense pràcticament cap formació acadèmica, van adonar-se que la seva experiència era prou important com per formar part de la Biblioteca.

Punt dels lectors

Espai de la Biblioteca on els usuaris poden exposar les seves obres de creació, sense que es pugui considerar una exposició formal i de grans dimensions.

La Biblioteca, a través del contacte directe que manté amb els lectors, tenia coneixement que hi havia alguns usuaris amb certes habilitats creatives i que no trobaven mitjans per donar a conèixer les seves obres de creació artística o literària.

Els lectors no són professionals del que exposen, però hi ha autèntiques sorpreses en els materials presentats i la premsa local se'n fa ressò cada vegada.

Públic

S'adreça a tots els lectors que realitzen algun tipus de treball creatiu i el volen compartir amb els seus conciutadans.

Els destinataris són el públic en general que utilitza habitualment la Biblioteca i aquells altres que, en veure-ho a la premsa, s'animen a apropar-s'hi.

Organització

Un cop vam tenir la idea, la resta no va ser gaire complicat, només va caldre:

- Un espai per exposar, a l'entrada de l'àrea general, de poc més d'un metre quadrat.

- Encarregar un rètol vistós.
- Convidar els usuaris amb alguna afecció creativa especial a participar-hi.
- Fer-ne difusió a través dels mitjans de comunicació.
- Elements simples, però eficaços, d'exposició: metacrilats, peanyes, faristol...

Ara ja tenim una programació estable i procurem que el que s'exposa sigui digne i divers. Cada mes i mig canviem de tema.

S'han exposat poesies, articles, contes, fotografies, dibuixos, escultures... A més, cal destacar:

Maquetes d'esglésies de la comarca. L'usuari va realitzar especialment per al Punt la maqueta de la Biblioteca que vam repartir als nens i nenes per Sant Jordi perquè la retallessin, la pintessin i la muntessin.

Igalada vista per un anglès. Impressions d'un autor britànic sobre la nostra ciutat.

El personatge de la setmana. Selecció de cents de collages, realitzats setmanalment, amb un protagonista i textos breus.

Avaluació

Els visitants no es poden comptabilitzar amb exactitud perquè tothom qui entra a la sala «topa» amb aquest racó.

Els comentaris han estat molt positius, tant per part dels que han exposat com per part de la premsa i dels usuaris en general.

Ja tenim el que heu demanat!

L'acció consisteix en confeccionar un cartell amb les portades de tots els documents que adquireix la Biblioteca a proposta dels seus usuaris.

Públic

L'acció va adreçada als usuaris de l'àrea general i als de l'àrea d'audiovisuals.

Organització

Totes les biblioteques acostumen a tenir butlletes o impresos on els usuaris poden fer els seus suggeriments per a l'adquisició de documents.

A la Biblioteca, quan ja tenim el llibre sol·licitat, sempre avisem l'usuari per dir-li-ho. D'aquesta manera sap que hem atès la seva proposta.

Vam observar, però, que hi havia molts usuaris que no s'havien adonat dels cartells on se'ls animava a dir-nos quins documents trobaven a faltar a la Biblioteca.

D'aquesta manera no només ho sap el lector que fa la sol·licitud sinó que tots els altres s'adonen del fet que poden proposar adquisicions i que la Biblioteca els farà cas.

Les persones encarregades de l'adquisició de llibres i de materials audiovisuals són les que recullen les butlletes de desiderates dels diferents taulells.

Elles gestionen la compra o avisen l'usuari si hi ha alguna incidència (exhaurit, massa especialitzat...).

Un cop el llibre ja està a la Biblioteca, s'avisava el lector.

Cada mes o mes i mig es fa un cartell amb les portades dels llibres adquirits a proposta dels usuaris i un altre amb les caràtules dels cd.

Aquests cartells es pengen a totes les plantes de la Biblioteca.

Avaluació

S'han incrementat les propostes d'adquisicions.

La relació entre l'esforç de l'acció i els resultats és altament positiva.

La teva Biblioteca

Secció fixa mensual *La teva biblioteca* en el periòdic gratuït de més tiratge a la comarca (11.000 exemplars). L'article surt el primer dijous de cada mes.

En l'espai que hi hauria d'anar la foto de l'autor hi posem la de la Biblioteca.

No parlem d'activitats ni de novetats literàries. Expliquem serveis de la biblioteca que poden ser desconeguts per la gent i descobrim aspectes especials del nostre fons.

Públic

El projecte s'adreça al públic adult perquè s'ha detectat que els adults són els usuaris que menys coneixen els serveis de la Biblioteca.

Organització

La Biblioteca fa difusió de les activitats a través de la televisió, la ràdio, la premsa local, la seva agenda trimestral, els missatges electrònics...

Vam observar, però, que les activitats difuminaven aspectes fonamentals de la raó de ser de la Biblioteca i que molts serveis eren desconeguts. En detectar-ho vam considerar que calia parlar-ne a poc a poc, sense la immediatesa d'un calendari.

Volíem explicar d'una manera directa i senzilla els serveis i, fins i tot, les curiositats de la Biblioteca, d'una manera que la gent la conegués millor, com una invitació a conèixer el que és seu. Per això, vam decidir crear una secció fixa al setmanari gratuït de més tiratge de la comarca. El periòdic hi va estar d'acord i l'Ajuntament d'Igualada també.

El text és curt, en un to molt col·loquial, un títol atractiu i una fotografia gran completen les dues columnes que ens han destinat.

Aquests són alguns dels títols, amb les primeres línies del text:

— *Treu-te el carnet i circula... per la Biblioteca*

Aquest espai és el teu espai. Des d'avui, cada primer dijous de més, et descobrirem en aquestes pàgines de L'Enllaç tot el món que s'amaga darrera les portes de la Biblioteca Central d'Igualada. La teva Biblioteca. Perquè fer-la servir no costa res de res.

— *Un petit gran racó per a mares i pares*

Hi ha un racó màgic, a la Biblioteca. És un racó pensat especialment per a vosaltres, mares i pares, per ajudar-vos en l'educació dels vostres fills. I com? Posant al vostre abast més de dos-cents llibres i revistes a les pàgines dels quals trobareu resposta a dubtes i preguntes, aprendreu a parlar d'aquells temes tan delicats amb els vostres fills...

— *La sala més marxosa de la Biblioteca*

La biografia del Jim Morrison, totes les pel·lícules de Charles Chaplin, llibrets d'òpera i un ampli repertori de músiques d'arreu del món. Tot això i molt més és el que t'espera a la sala Beatles de la Biblioteca...

— *De vacances amb... la Biblioteca*

Estàs preparant les vacances? Ja saps on aniràs? Ho tens clar, però et falta informació i vols una bona guia de viatges? No t'ho pensis més. A la Biblioteca trobaràs un munt d'informació tant de Catalunya com de la resta del món per preparar els teus viatges i escapades.

— *La premsa històrica d'Igualada, a un clic*

Vols conèixer com era un diari igualadí de finals del segle XIX? Ets curiós de mena i t'agradaria veure els anuncis de les botigues d'abans? La Biblioteca t'ho posa fàcil.

— *El paradís dels més petits*

Avui us presentem el racó més màgic de la Biblioteca. Un racó ple de personatges fabulosos, de fades màgiques i nans espavilats, de bruixots dolents i éssers misteriosos... És la sala dels Barrufets, un petit paradís per als nens i les nenes que trobaran, en els llibres, el seu millor amic.

— *La biblioteca, a casa*

Vols saber si tenim el darrer llibre del teu escriptor preferit? Busques informació sobre un tema determinat? Has de consultar una enciclopèdia? No pateixis. Si disposes d'un ordinador amb connexió a Internet pots tenir la biblioteca a casa.

— *Quin goig de goigs!*

«En temps de guerra cruel de peste, fam y aixút si el poble devot acut li envieu favors del Cel, fent que totom alcansés salut, pau y alegrí». És un fragment dels goigs de la Mare de Déu de Collbàs, que es conserva a la col·lecció de goigs de la Biblioteca Central d'Igualada...

— 200 revistes per a tots els gustos

Art, viatges, decoració, salut, història, música, esports, informàtica, moda, economia, anuncis de feina... A la sala de revistes i diaris de la Biblioteca tens a la teva disposició 200 títols de revistes i una vintena de diaris per passar-te hores i hores llegint...

Avaluació

No podem valorar si s'ha incrementat l'ús dels serveis, però si que hem rebut consultes concretes sobre temes que hem tractat en la secció.

També ens han arribat comentaris —Igualada és una ciutat petita— de persones que no utilitzen habitualment la Biblioteca, però han llegit els articles i s'han sorprès del que expliquen.

Punt d'intercanvi

És un espai situat al vestíbul on es dipositen llibres donats pels usuaris, que no interessen pel fons de la Biblioteca ni per enviar a les biblioteques d'Amèrica del Sud amb les quals col·laborem habitualment.

L'intercanvi és gratuït, lliure i obert a tothom.

Els usuaris poden endur-se els llibres a casa sense haver de tornar-los.

Públic

Va adreçat al públic adult perquè arriben pocs llibres infantils en bon estat i si estan bé els fem arribar a altres centres i biblioteques.

Organització

Aquest projecte dóna protagonisme als usuaris de la Biblioteca i a la seva relació amb els llibres.

També ens ajuda a resoldre un problema: l'excés de donatius. Tenim un reglament que selecciona i restringeix els donatius, però ens trobem encara amb bosses de llibres a la bústia.

El punt d'intercanvi s'ubica a la planta baixa, al vestíbul, en unes prestatgeries baixes. Hi ha un rètol indicador i les condicions d'ús són ben visibles.

Si els usuaris volen donar llibres, cal que els deixin al taulell de préstec per tal que es puguin revisar abans d'incorporar-los al Punt d'intercanvi.

Els llibres han d'estar en bones condicions.

Els documents que formen part del punt d'intercanvi duen una etiqueta que els identifica.

No hi ha cap llibre donat de baixa ni amb segell de la Biblioteca, perquè podria portar confusions si algú diposita llibres de les sales al punt d'intercanvi.

Es poden agafar fins a quatre documents, cada vegada.

Avaluació

Tot i la senzillesa de la mecànica, hi ha més feina de la que sembla si es volen revisar els llibres abans de posar-los l'etiqueta que els «autoritza» a passar al punt d'intercanvi.

L'èxit de participació ha estat sorprenent: sempre hi ha gent remenant els prestatges.

La mitjana de documents que s'enduen els usuaris supera els 600 mensuals.

Conclusions

Com a conclusió general, es valora positivament tota iniciativa que serveixi per integrar els usuaris a la Biblioteca. Uns usuaris que, com a biblioteca pública, són diversos, de totes les edats, amb interessos variats i maneres de ser i de pensar diferents.

Per aconseguir la complicitat de tots s'han organitzat projectes diferents, adreçats a segments de la població distints i excepte *Viure en temps de guerra*, que tenia un principi i un final, els altres projectes segueixen duent-se a terme en aquests moments.

Tot i que els resultats aconseguits per cada una de les accions empreses s'han comentat en presentar-les, es valora el conjunt d'iniciatives com una línia estratègica que busca la participació i la implicació dels usuaris en la «seva» Biblioteca.

Es considera positiu que els usuaris no només vinguin a «buscar» a la Biblioteca, sinó que aquesta sigui un espai on puguin expressar-se i manifestar les seves inquietuds creatives, i també que doni resposta a les seves propostes.

També es valora la conservació dels enregistraments —i la seva transcripció— de les experiències explicades per persones grans. La seva aportació a la col·lecció local per mitjà d'històries orals és d'una gran importància per al coneixement del nostre passat i, a més, tots els que hi participen n'estan especialment satisfets.

Així doncs, les accions que s'han explicat —algunes complexes i altres molt senzilles— i els resultats obtinguts ens animen a seguir treballant en el mateix sentit.

Bibliografia

- «Las actividades culturales en la biblioteca pública: ¿un recurso o una necesidad?» A: *Educación y Biblioteca*. Madrid: Tilde, núm. 162 (nov/des 2007), p. 76-125.
- DÍAZ GRAU, Antonio (2004). «Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor de capital social». A: *Boletín de la ANABAD*. Madrid: ANABAD, vol. 54 (núm. 1-2), p. 89-100.

- KERR, George D. (2000). *Fidelizar clientes en la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- MASSÍSIMO SÁNCHEZ DE BOADO, Àngels. «Marketing bibliotecari: una realitat en desenvolupament». A: *Item*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, núm. 39 (gen/abr 2005), p. 5-25.
- OMELLA, Esther (2003). «Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración». A: *Anales de documentación*. Murcia: Universidad de Murcia, Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación, vol. 6, p. 203-220.
- PACIOS LOZANO, Ana Reyes (2003). «La participación de los ciudadanos en las propuestas de futuro de la biblioteca pública». A: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Málaga: la Asociación, núm. 73, p. 69-84.
- RODRÍGUEZ PARÍS, Elena (2004). «Biblioteca pública y sociedad. Adecuación al entorno». A: *Boletín de la ANABAD*. Madrid: ANABAD, vol. 54 (núm. 1-2), p. 213-238.