

El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales

Versión reducida

Servicio de Planificación y Evaluación
Gerencia de Servicios de Bibliotecas



**Diputació
Barcelona**

Autora:

Rosa Togores
Servicio de Planificación y Evaluación

Coordinación y texto de la fase de contraste del estudio:

Sílvia Rabat Fàbregas
Gerència de Serveis de Biblioteques

Enric Vilagrosa Alquézar
Gerència de Serveis de Biblioteques

Dirección:

Xavier Bertrana Horta
Servicio de Planificación y Evaluación

Jordi Permanyer Bastardas
Gerencia de Servicios de Bibliotecas

Ester Omella Claparols
Gerencia de Servicios de Bibliotecas

Con la colaboración de:

Toni Feliu Oller, Joël Pintor González y Mònica Tárrega Tomás
Gerència de Serveis de Biblioteques

SUMARIO

Presentación	5
Descripción de la metodología utilizada	6
El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad	12
Eje cultural	13
Eje social	18
Eje económico	25
Eje educativo/informativo	28
Conclusiones:	
10 puntos estratégicos para incrementar el valor de la biblioteca pública en la sociedad	32
Bibliografía	35
Agradecimientos	36

Presentación

Las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Municipales (RBM) de la provincia de Barcelona son un proyecto compartido entre los ayuntamientos de la demarcación de Barcelona y la Diputación de Barcelona. La equidad de acceso, la sostenibilidad económica, la eficiencia, la calidad del servicio y la pertenencia son las cinco dimensiones que marcan la evolución del modelo de gestión y de la prestación del servicio bibliotecario en la provincia. Por otro lado, la apuesta por un modelo de proximidad ha permitido que las bibliotecas evolucionen y mejoren sus servicios al ritmo que marcan los cambios sociales y que reflejen el perfil de la ciudadanía a la que atienden, convirtiéndose en auténticos espacios culturales, educativos, de promoción de la lectura y de cohesión social.

En la RBM hay una larga tradición en la recogida y el análisis estadístico, que ha permitido desarrollar un importante sistema de información para llevar a cabo destacados proyectos de evaluación. Sin embargo, no existía hasta ahora un estudio que indagara en el valor social generado por las bibliotecas de la RBM en su entorno. De acuerdo con esta necesidad, la Gerencia de Servicios de Bibliotecas (GSB) y la Dirección de Estudios y Prospectiva (ahora Servicio de Planificación y Evaluación) de la Diputación de Barcelona acordaron llevar a cabo un estudio para analizar el valor público de la RBM, es decir, conocer la capacidad de este modelo para generar valor colectivo a la ciudadanía. Se trata de una iniciativa pionera en el Estado español que ha sido posible gracias a la creciente disponibilidad de datos estadísticos, a la proliferación de estudios similares comparativos y a la idoneidad del contexto para hacerlo.

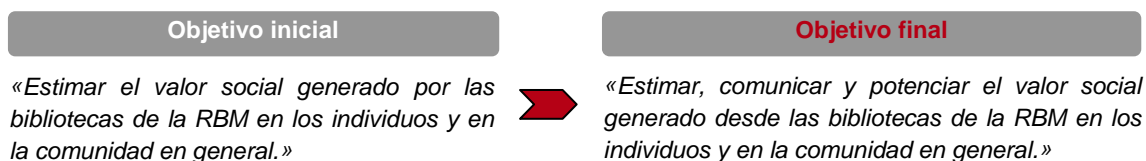
«El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad» se complementa con el estudio «El retorno de la inversión de las bibliotecas de la RBM» (Luria y Pintor, 2013). Este aporta información sobre los beneficios económicos de las bibliotecas a través del cálculo del retorno de la inversión de las bibliotecas a los ciudadanos. Sus conclusiones determinan que por cada euro que la Administración pública invierte en las bibliotecas de la RBM se generan 2,25 euros de beneficio directo (si se consideran también los beneficios indirectos, el retorno de la inversión se sitúa en 4,25 euros por cada euro invertido). Este resultado es comparable al de otras redes bibliotecarias referentes en el ámbito internacional.

Descripción de la metodología utilizada

Ante un contexto económico como el actual, marcado por la restricción presupuestaria y el surgimiento de nuevas necesidades sociales, toma gran importancia obtener evidencias rigurosas que permitan poner en valor los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía. Es de acuerdo con esta necesidad que la Diputación de Barcelona consideró muy relevante estimar el papel social que desempeñan las bibliotecas de la RBM en nuestras sociedades.

De este planteamiento inicial, y ante la dificultad de obtener información sistematizada en clave de RBM sobre unos beneficios sociales que son intangibles, el objetivo del proyecto evolucionó durante el desarrollo del estudio tal y como se muestra en la figura 1. Como resultado final, el ejercicio metodológico realizado ofrece por primera vez un marco conceptual sistematizado y útil para todo servicio bibliotecario interesado en generar valor social en su entorno y comunicar el que ya genera.

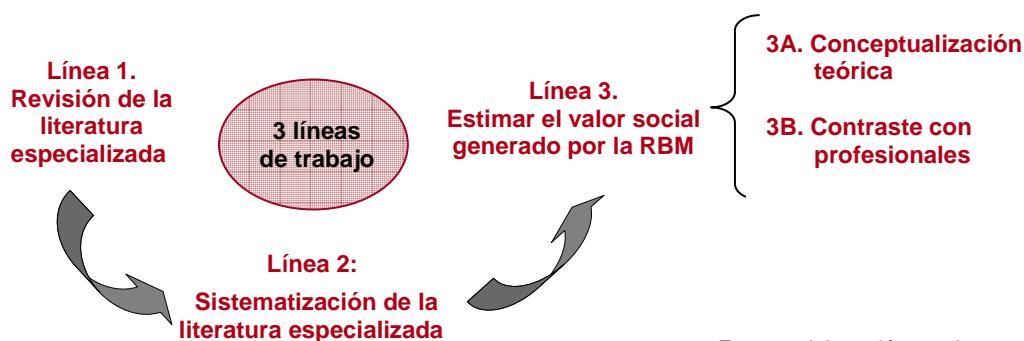
Figura 1. Transformación del objetivo inicial del estudio



Fuente: elaboración propia.

La metodología propuesta es una metodología propia que ha buscado dar continuidad a las líneas de trabajo trazadas internacionalmente (Huysmans y Oomes, 2012; Berryman, 2005) con el fin de ir configurando, poco a poco, una metodología compartida capaz de aproximar el «valor social» desde una perspectiva agregada. A continuación, pues, se presenta el análisis realizado para cada una de las tres líneas de trabajo diferenciadas y secuenciales en las que se ha estructurado este estudio:

Figura 2. Metodología de trabajo del estudio



Fuente: elaboración propia.

El proceso se organizó en dos fases:

- **Fase conceptual** (de abril de 2012 a mayo de 2013)

Fase en la que se llevó a cabo la revisión y la sistematización de la literatura especializada para hacer una primera estimación del valor social generado por la RBM (líneas 1, 2 y 3A). Este fue un trabajo realizado por la GSB conjuntamente con la Dirección de Estudios y Prospectiva, empleando medios internos y utilizando la información disponible.

- **Fase de contraste** (de septiembre de 2013 a enero de 2014)

Fase en la que se incorporó la visión de los profesionales de las bibliotecas y del territorio para contrastar, validar y complementar el trabajo realizado en la fase conceptual (línea 3B). En esta fase participaron una treintena de expertos bajo la coordinación de la GSB.

Línea 1: Revisión de la literatura especializada

Contextualización

Tal y como apunta la literatura especializada, las bibliotecas públicas, como espacios abiertos al conjunto de la ciudadanía, de acceso universal y gratuito, se han consolidado como agentes culturales, sociales e informativos clave en las sociedades actuales. En este sentido, la biblioteca pública, al desarrollar sus funciones en ámbitos tan diversos y fundamentales como son la vida social, económica, cultural o educativa de una sociedad, se ha configurado como un agente comunitario con capacidad real de contribuir a la transformación social de su entorno, teniendo presente la complementariedad de otros factores e intervenciones.

Ahora bien, a pesar del reconocimiento del «valor social»¹ generado por los servicios bibliotecarios como bien público, la propia literatura especializada pone de manifiesto la complejidad de medir este valor al estar vinculado, en gran medida, a la generación de beneficios sociales intangibles. De esta forma, al hablar de un valor no cuantificable económicamente, su medida o estimación implica necesariamente hacer frente a una gran cantidad de limitaciones vinculadas tanto a la propia naturaleza del estudio como a la dificultad de establecer relaciones de causalidad sólidas (Kelly y otros, 2002).

De hecho, a pesar de haber sido objeto de diversos trabajos y estudios de investigación, el cálculo del valor social es todavía, hoy en día, una práctica minoritaria y poco homogénea (Berryman, 2005). De esta forma, la falta de una metodología compartida, clave para poder maximizar la calidad del análisis del valor social, ha desembocado en que gran parte de las investigaciones hayan abordado el estudio de forma sectorial y con una metodología propia.

¹ Aunque se ha optado por hablar de *valor en la sociedad* en la literatura especializada, se utiliza también indistintamente los términos *valor social*, *impacto social*, *beneficio social* o *capital social* para describir los beneficios sociales generados por las bibliotecas públicas.

Así, varios servicios o sistemas bibliotecarios han hecho uso de metodologías inéditas² en la estimación del valor social generado por su servicio bibliotecario (Debono, 2002), al tiempo que han tendido a centrar las investigaciones en un único beneficio social concreto, como puede ser el papel de la biblioteca pública en el fomento de la inclusión social (Canadian Urban Libraries Council, 2010). Por otra parte, son escasos los estudios que han intentado dar un paso más allá y ofrecer una visión conjunta y agregada de todos aquellos beneficios sociales que pueden generar las bibliotecas públicas en su entorno, con algunas excepciones (Huysmans y Oomes, 2012; Berryman, 2005).

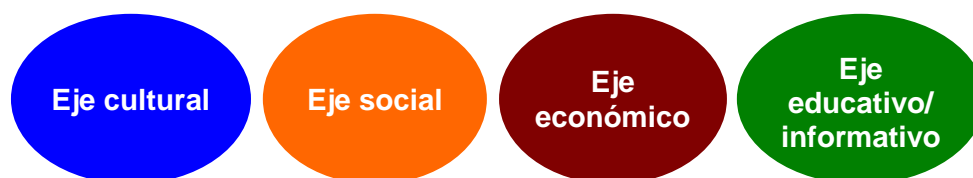
El estudio de la literatura especializada

De acuerdo con el contexto apuntado, la presente línea de trabajo se ha centrado en el análisis de las principales aportaciones realizadas por investigaciones, estudios o marcos de referencia internacional en la determinación de los beneficios sociales generados por las bibliotecas públicas. De esta forma, se han revisado más de cien fuentes de información consideradas de interés para poder explicar cuáles son los beneficios que generan las bibliotecas públicas en su entorno en función de cómo se interrelacionan con este. El presente ejercicio, inédito en el marco de la RBM, ha tenido como objetivo concreto identificar el conjunto de beneficios sociales que pueden generar las bibliotecas públicas en su entorno de acuerdo con una doble perspectiva:

- Beneficios en el *individuo*, en términos de transformación de sus habilidades y conocimientos, principalmente.
- Beneficios en la *comunidad*, en términos de transformación de la realidad y dinámicas de relación existentes en la sociedad.

El análisis descriptivo realizado se ha ordenado siguiendo el esquema de una matriz de doble entrada, es decir, a partir de esta perspectiva individuo/comunidad y en función de los cuatro ejes de impacto social de la biblioteca pública apuntados por la literatura:

Figura 3. Ejes de impacto social de las bibliotecas públicas

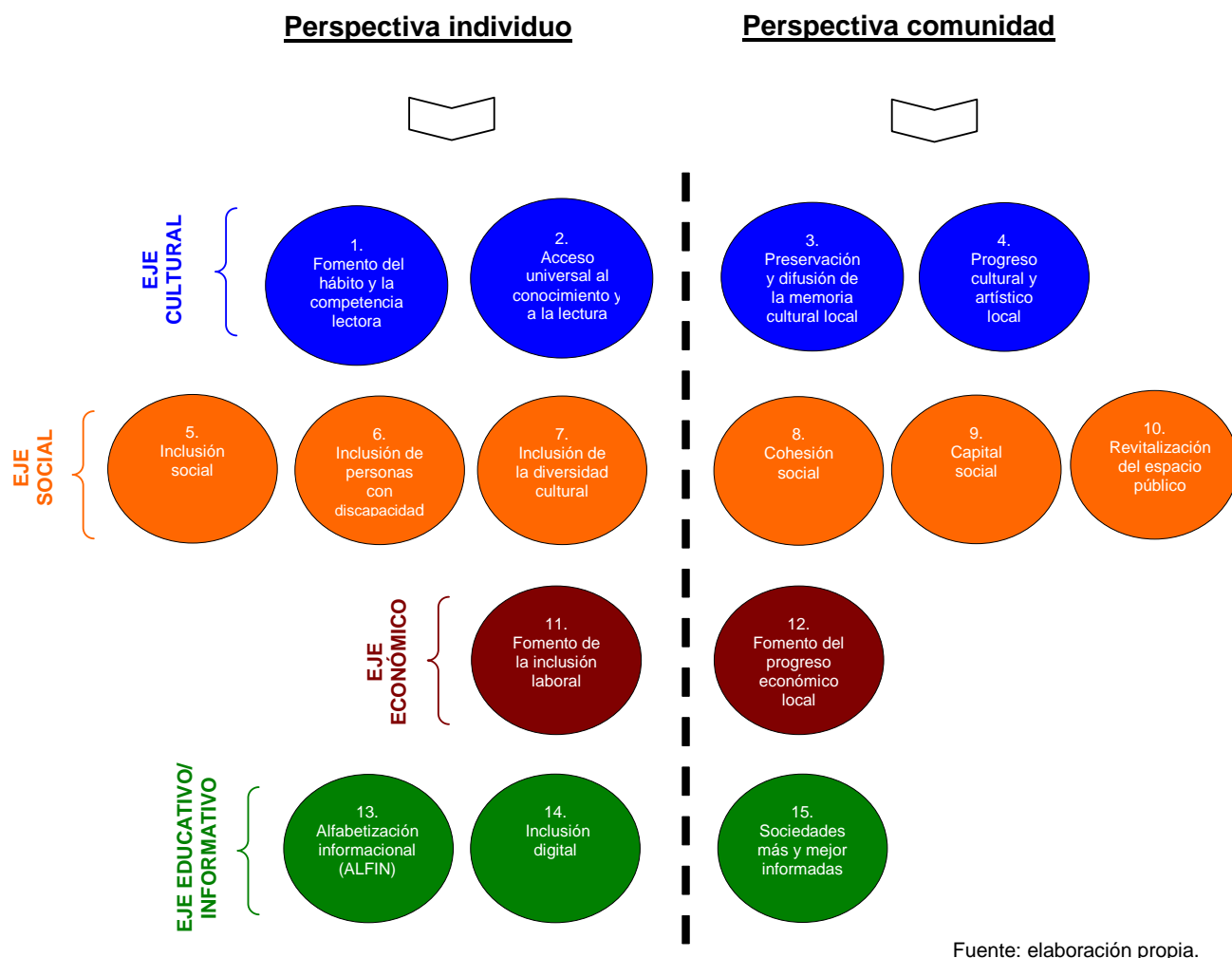


Fuente: Huysmans y Oomes, 2012.
«Measuring the public library's societal value: a methodological research program».

² La auditoría social ha sido una de las técnicas más utilizadas, método que mide cómo la organización ha alcanzado los objetivos sociales que tenía marcados, combinando datos sobre el perfil de la comunidad y combinándolas con entrevistas y grupos focales (Wavell y otros, 2002).

De esta forma, y como resultado del análisis documental realizado, se ha ofrecido una fotografía integral y agregada de los potenciales beneficios sociales que puede llegar a generar una biblioteca pública en su entorno, concretados en la figura 4.

Figura 4. Estimar el valor social generado por las bibliotecas públicas: principales beneficios sociales identificados (a partir de la revisión de la literatura especializada)



Así, y para cada uno de estos beneficios, se ha hecho un análisis detallado de las principales aportaciones realizadas por la literatura especializada. Se ha permitido entender de forma global en qué medida la biblioteca pública, en función de cómo se configure, actúe y se interrelacione con su entorno, puede desempeñar un papel esencial como agente local de transformación de las habilidades y los conocimientos de sus usuarios y de la realidad y las dinámicas de relación social existentes en su comunidad.

Línea 2: Sistematización de la literatura especializada

Una vez identificados y caracterizados los diversos beneficios sociales, se ha priorizado la información recopilada. Se ha construido una matriz de sistematización en que, por cada uno de los 15 beneficios sociales identificados, se ha ordenado la información recopilada en seis categorías (eje; beneficio social; conceptualización; acciones y herramientas; servicios; beneficios). En su conjunto, la información priorizada ofrece una fotografía suficientemente completa sobre cada beneficio social identificado, configurándose como unas pautas para que las tenga en cuenta cualquier servicio bibliotecario interesado a aproximarse o comunicar su papel como agente comunitario.

Gráfico 1. Información recogida en la tabla de sistematización para cada uno de los 15 beneficios sociales

ESTIMAR EL VALOR SOCIAL GENERADO POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS					
Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios

- **Eje** ⇒ Categoría en la que se apunta el impacto al que hace referencia el beneficio social. Se identifican cuatro ejes: cultural, social, económico y educativo/informativo (Huysmans y Oomes, 2012).
- **Beneficio social** ⇒ Categoría en la que se ordenan los 15 beneficios sociales identificados.
- **Conceptualización** ⇒ Categoría en la que se expone brevemente aquella información recogida en la primera línea de trabajo vinculada: a) origen del concepto que vertebra el beneficio social; b) vínculo entre el concepto y la biblioteca pública, y c) trayectoria y actividades desplegadas por las bibliotecas y vinculadas al beneficio analizado.
- **Acciones y herramientas** ⇒ Categoría en la que se recogen aquellas herramientas estratégicas de contexto y acciones que las bibliotecas públicas realizan y que se ha constatado que contribuyen a la generación del beneficio social analizado.
- **Servicios** ⇒ Categoría en la que se recogen los servicios que las bibliotecas públicas ofrecen y que se ha constatado que contribuyen a la generación del beneficio social analizado.
- **Beneficios concretos** ⇒ Categoría en la que se apuntan las potenciales transformaciones sociales, directas o indirectas, como consecuencia de la acción y el trabajo de la biblioteca pública para alcanzar el beneficio social analizado.

Además de esta información, por cada uno de los ejes se ha constituido otra tabla en la que se establecen los recursos, el equipo de trabajo y los agentes para la cooperación con los que la biblioteca debe desarrollar su labor en los beneficios sociales tratados.

Como resultado de esta línea de trabajo, se han construido 19 tablas de sistematización: una para cada uno de los 15 beneficios sociales identificados con la información apuntada en el gráfico 1 y cuatro más correspondientes a los recursos, el equipo de trabajo y los agentes para la cooperación de cada eje.

Línea 3: Estimación del valor social generado por las bibliotecas de la RBM

Línea 3A: Conceptualización teórica

A partir de las dos líneas de trabajo anteriores, y especialmente a partir de la sistematización de la información recogida y analizada, los técnicos de la GSB y de la Dirección de Estudios y Prospectiva han realizado una investigación y un vaciado de la información disponible. Complementariamente a esta información cuantitativa se ha realizado una búsqueda de buenas prácticas concretas emprendidas por diversos servicios bibliotecarios, en el entorno de la RBM y fuera de este, y vinculadas a los diversos beneficios sociales identificados.

A partir de esta recopilación de información se ha realizado un análisis valorativo del papel social que desempeñan las bibliotecas públicas de la RBM en su entorno más inmediato. Como resultado de esta tarea, se ofrece una primera aproximación sobre la contribución de las bibliotecas en la generación de un conjunto de beneficios sociales en sus comunidades y sobre los aspectos a considerar a la hora de generar valor en cada uno de estos ámbitos. Se trata de un material de partida en clave de RBM pensado para la reflexión de todos aquellos que quieran generar valor social a través de sus bibliotecas.

Línea 3B: Contraste con profesionales

Una vez finalizada la fase de conceptualización teórica del estudio, se incorporó la visión de los profesionales de las bibliotecas y del territorio. Para ello se constituyeron tres grupos de trabajo que reflexionaron y debatieron sobre los 15 ámbitos identificados en el estudio del valor social. Los objetivos de los grupos de trabajo fueron:

- Asesorar, en su vertiente práctica, sobre las acciones que hacen y deberían emprender las bibliotecas de la RBM en los ámbitos tratados.
- Concretar las acciones, los recursos y los servicios que las bibliotecas deberían ofrecer en cada uno de los ejes tratados.
- Contrastar y validar la información recogida en la conceptualización teórica referente a los beneficios que la acción de las bibliotecas revierte en la sociedad y los individuos.

Para cada uno de los grupos se invitó a diez personas con los siguientes perfiles: cuatro de las bibliotecas de la RBM que trabajaran en proyectos del ámbito tratado, dos de la GSB, una de una institución profesional del sector bibliotecario (Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña o Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona), una del Servicio de Bibliotecas de la Generalitat de Catalunya, un especialista externo en la temática tratada en el grupo y un técnico municipal.³ Completaban el grupo un dinamizador y un relator. En total participaron 33 profesionales.

³ Véase al final del documento el nombre de las personas y las entidades participantes en el proceso.

El debate se desarrolló de forma presencial y de forma virtual. Para el debate de los ámbitos de la «perspectiva individuo» se llevaron a cabo tres talleres presenciales (uno para cada grupo). Los ámbitos de la «perspectiva comunidad» se trabajaron virtualmente durante las semanas siguientes a los talleres.

En los encuentros presenciales se gestó un interesante coloquio que permitió complementar y enriquecer los contenidos de la fase de conceptualización teórica. La mayoría de las reflexiones confirmaron el marco y las acciones ya apuntadas en la fase previa, validando y reforzando el trabajo hecho. Asimismo, se añadieron nuevos apuntes aportados desde la práctica y se dieron a conocer buenas prácticas en los ámbitos trabajados. Sin duda, la participación de diferentes perfiles profesionales y la diversidad de las realidades locales en los que trabajan dieron un valor añadido a la discusión. Por otra parte, por su implicación en el proceso estos profesionales posteriormente harán de difusores de las conclusiones de este estudio.

El valor de las bibliotecas de la RBM en la sociedad

En este apartado se presentan las 19 tablas de sistematización resultantes del estudio: una para cada uno de los 15 beneficios sociales identificados y cuatro más correspondientes a los recursos, el equipo de trabajo y los agentes para la cooperación de cada uno de los cuatro ejes (véase figura 4). En el documento completo de este estudio, los cuadros resumen aquí incluidos van acompañados de textos explicativos que amplían la información de estos e incorporan buenas prácticas de las bibliotecas de la RBM.

1. Fomento del hábito y la competencia lectora.

Eje cultural / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
CULTURAL	Fomento del hábito y la competencia lectora	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Leer es entender e interpretar un mensaje escrito (Goldin, 2006). Es, pues, una habilidad que debe adquirirse y desarrollarse. ➤ El ejercicio de este hábito se constituye como un elemento vital, una puerta al conocimiento que enriquece al individuo a lo largo de la vida. ➤ El fomento de este hábito es una responsabilidad conjunta de la sociedad, que depende de la colaboración entre agentes públicos y privados y de la coordinación de políticas culturales, sociales y educativas. ➤ El Manifiesto de la IFLA/UNESCO (1994) reconoce el fomento de este hábito como una de las «misiones clave» de las bibliotecas. ➤ La biblioteca pública y la promoción de la lectura han sido y son un tándem indisoluble en ofrecer las bibliotecas acceso universal y gratuito a la lectura a toda persona independientemente de su origen, edad, etc. ➤ El fomento de este hábito entre los más jóvenes toma especial importancia al ser en estas etapas el momento en el que se configura el hábito (infancia) o en el que se da una mayor probabilidad de abandono (adolescencia). ➤ Las legislaciones española y catalana recogen el fomento del hábito y la competencia lectora como una herramienta fundamental para el desarrollo de la personalidad de los individuos y para su socialización. ➤ El Plan Nacional de Lectura de la Generalitat (diciembre de 2011) aconseja parte de las líneas de trabajo a seguir para fomentar el hábito lector a través de las bibliotecas públicas. ➤ Las bibliotecas públicas, al ser un agente clave para la instauración del hábito y la competencia lectora entre la población, han de avanzarse en la definición de una política de difusión y promoción de la lectura específica y programada, capaz de cubrir la heterogeneidad de colectivos y de necesidades que conforman una comunidad. En buena medida, este éxito vendrá determinado por su capacidad para hacer que los diversos colectivos disfruten y encuentren sentido a su experiencia con la lectura. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear condiciones para apoyar la creación/difusión de proyectos, experiencias de éxito con carácter innovador. ➤ Establecer una estrategia para el fomento de hábitos lectores. ➤ Incluir las políticas de fomento de la lectura en las políticas locales y nacionales. <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o tienen que emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de necesidades y hábitos lectores por segmentos de población e intereses. ➤ Segmentación de públicos. ➤ Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. ➤ Difusión de acciones dirigidas al fomento de la lectura (también en otras lenguas). ➤ Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. ➤ Herramientas para la participación y la implicación de los usuarios; delimitación de actividades (especialmente en adolescentes). ➤ Adquisición participativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades dirigidas al público adulto para el fomento del hábito lector. ➤ Actividades juveniles de fomento del hábito lector. ➤ Actividades infantiles de fomento del hábito lector. ➤ Clubes de lectura y acciones paralelas. ➤ Servicio de lectura a domicilio (ayuda a la lectura). ➤ Exposiciones (atractivas, ambientadas, 2.0, fondo expositivo). ➤ Alfabetización informacional/digital. ➤ Servicios a escuelas (visitas escolares basadas en la promoción de la lectura, mochilas viajeras, recomendación de lecturas a jóvenes en los institutos —salir de la biblioteca—). 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un instrumento —dentro de un conjunto más amplio de entidades e iniciativas— que facilita y potencia un hábito y una competencia (la lectura), y que permite el desarrollo de los individuos como seres únicos y, al mismo tiempo, sociales. ➤ Hace efectivo el ejercicio del derecho a la educación y a la cultura para toda persona. ➤ Desarrolla en el individuo habilidades de reflexión, análisis, esfuerzo o concentración útiles a lo largo de la vida. ➤ Garantiza al individuo el acceso igualitario al conocimiento y aumenta el capital cultural y humano de una comunidad. ➤ Configura lectores reflexivos con opinión, competentes y críticos que pueden aportar progreso a la sociedad, al ser ciudadanos activos e integrados. ➤ Permite que el individuo se forme (en un sentido amplio) y crezca más allá de las formas regladas y establecidas. ➤ Permite al individuo disfrutar del tiempo libre, evadirse, potenciar su creatividad, etc. ➤ Posibilita que los niños y jóvenes se sientan motivados, desde pequeños, por el conocimiento y las obras de ficción, potenciando su creatividad. ➤ Se constituye como un elemento vital para los más jóvenes, que enriquecerá su vida, diversificará sus estímulos, al tiempo que les permitirá contribuir, de una forma más intensa, a la sociedad en la que habitan. ➤ Promueve un envejecimiento activo de los individuos.

2. Acceso universal al conocimiento y a la lectura.

Eje cultural / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
CULTURAL	Acceso universal al conocimiento y a la lectura	<ul style="list-style-type: none"> › Las bibliotecas públicas tienen un papel clave en garantizar el acceso al conocimiento y a la cultura a toda la ciudadanía. Este papel democratizador del acceso a la información y a la cultura lo encontramos desgarnado en los diferentes ámbitos de impacto de la biblioteca pública recogidos en el estudio. › Cerca del 30% de la población mundial presenta algún tipo de dificultad de comprensión lectora. › Los recursos de lectura fácil (LF) adaptan textos y otros recursos para facilitar su lectura y comprensión (uso concreto, directo y simple del lenguaje, del contenido, ilustraciones, diseño o maquetación, etc.) haciendo posible su comprensión a gran parte de la población independientemente de sus capacidades. › A diferencia de países como Suecia, en España y en Cataluña su implementación es reciente (en 2003 se constituye la Asociación Lectura Fácil). › Los potenciales beneficiarios de estos recursos son personas con discapacidad (intelectual, demencia senil, sordos, autistas, afásicos, etc.) y población con suficiencia lectora limitada temporal (inmigrantes, personas mayores, jóvenes o niños). › La biblioteca pública se ha convertido en uno de los principales compradores de estos recursos, al tiempo que ha conseguido atraer e incorporar como usuarios a colectivos que hasta este momento estaban poco familiarizados con las bibliotecas y que, en muchos casos, estaban excluidos. › La IFLA definió en 2010 un conjunto de directrices vinculadas al desarrollo de la LF en las bibliotecas públicas que a día de hoy son el marco de referencia internacional para la creación de colecciones dirigidas específicamente a estos colectivos. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnósis de la población con dificultades lectoras y de necesidades y hábitos lectores. › Estrategia para el fomento del hábito lector entre colectivos con discapacidad o dificultad lectora. <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deben emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. › Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. › Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. › Personal capacitado en el uso de los recursos de LF y en el trato de diversos colectivos. Horario accesible. Horarios de acuerdo con las necesidades de la población. Tiempo libre (fines de semana, tardes, etc.). › Señalización de los recursos de LF de acuerdo con las capacidades de los potenciales usuarios. › Colección organizada y promocionada según estilos de vida. › Acciones concretas con recién llegados, soporte a los servicios y acciones paralelas. › Lectura más cercana: hospital, lectura a domicilio, etc. Construcción de una red de voluntarios. 	<ul style="list-style-type: none"> › Asesoramiento en LF para individuos y colectivos sobre cómo aplicarla. › Plataforma de préstamo/descargas de libros, artículos y música y de acceso a los fondos digitales de las universidades. › Introducción del préstamo del libro electrónico para enfermos con discapacidades físicas (movilidad). › Utilizar soportes orales y audiovisuales ante grupos de analfabetos. › Tertulias en torno a un tema o libro para mejorar el conocimiento de la lengua, las costumbres, la cultura, el país, etc. › Actividades de LF abiertas a todo usuario de la biblioteca. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Es un instrumento —dentro de un conjunto más amplio de entidades e iniciativas— que facilita y potencia el acceso al conocimiento, el cual permite el desarrollo de los individuos como seres únicos y, al mismo tiempo, sociales. › Democratiza el acceso a la información y a la literatura, garantizando que todos los ciudadanos de forma igualitaria tengan acceso a la información y a las obras de creación literaria. › Garantiza que toda persona pueda disfrutar de las herramientas para crecer como ser humano independientemente de sus capacidades o de su situación económica y social. › Se constituye como vehículo de comunicación, información, formación y ocio. › Contribuye a la cohesión y la inclusión social. › Contribuye a mejorar el conocimiento y la relación entre personas de generaciones diferentes. › Aumenta la confianza en uno mismo de colectivos o individuos especialmente vulnerables. › Favorece la mejora de la capacidad de expresión de personas con discapacidad o dificultad lectora. › Genera nueva documentación de ámbito local.

3. Preservación y difusión de la memoria cultural local.

Eje cultural / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
CULTURAL	Preservación y difusión de la memoria cultural local	<ul style="list-style-type: none"> › Conocer la memoria de una comunidad es conocer «el conjunto de hechos, condiciones, características, procesos y objetos que van aconteciendo e inciden a lo largo del tiempo en una zona geográfica determinada» (García Gómez, 2000). › En este sentido, el registro y la transmisión de la memoria es una práctica que va ligada al desarrollo de los grupos humanos en formas organizadas de civilización. › Así, la existencia de memoria y la necesidad de conservarla y testimoniarla buscan satisfacer una demanda esencial de toda sociedad de una gran importancia cultural: por su efecto socializador, por su efecto creador de identidades, por su papel neutral de preservación de toda la policromía ideológica y cultural de una comunidad, por su capacidad instructiva o por su contribución a la investigación (García Gómez y Díaz Grau, 2005). › Archivos, bibliotecas o museos se han constituido como los principales valedores públicos de la memoria y la historia de los pueblos y las ciudades. › A día de hoy, tanto la IFLA (2002) como la American Library Association (2012) han definido unos criterios racionales que deberían determinar la organización de las colecciones de historia local en las bibliotecas públicas. › A día de hoy, toda biblioteca pública, como depositaria de la memoria local, tiene la responsabilidad reconocida de «promover el estudio, el conocimiento y la comprensión de todos aquellos aspectos de una localidad» (Michael Dewe, 1991). La biblioteca se ha constituido como garante de las tradiciones, la cultura, los valores democráticos y la memoria colectiva resguardada en el material bibliográfico que posee. › La biblioteca pública desempeña una función esencial en la preservación y la conservación de la memoria colectiva, y no únicamente en la preservación de documentos antiguos, únicos o extraños, sino también para ejercer la misma acción sobre documentos modernos, múltiples y comunes, cuyo valor cambiará con el tiempo, llegando a ser antiguos, únicos o extraños en un futuro. › La biblioteca pública, como lugar de formación, investigación y recuperación de la memoria local, ofrece la oportunidad a intelectuales, estudiantes, estudiosos, eruditos, investigadores de todos los niveles y al resto de ciudadanos de poder conocer y entender las señas de identidad de una comunidad. › La colección local de cualquier biblioteca actúa como «memoria colectiva» del pasado, conservando y dando acceso a materiales relacionados con el pasado, el presente y el futuro de la historia de la comunidad en la que se ubica y de las personas que la integran. La colección local constituye la singularidad de toda biblioteca y es un elemento clave para la proyección de la cultura de una comunidad. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Existencia de una diagnosis sobre los intereses y la necesidad de información sobre la memoria local de la comunidad. › Biblioteca como elemento vertebrador de la realidad sociocultural local. <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deben emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Existencia de una estrategia para la difusión de la colección local y la memoria local. › Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. › Coordinación de fondos bibliográficos y audiovisuales de entidades. › Creación de una red de difusión y trabajo sobre el patrimonio. › Creación de redes de trabajo donde compartir experiencias. › Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. › Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. › Personal formado en la recopilación, el tratamiento, el mantenimiento y la accesibilidad a los recursos de la colección local. › Política clara y visible de acceso a la colección local. › Digitalización de los recursos de la colección local. › Catalogación adaptada de los documentos de temática local. › Edición de guías de lectura sobre los recursos de la colección local. › Jornadas de historia/memoria local. › Memoria histórica local. › Generación de contenidos. › Restauración del fondo local con aportaciones colectivas. › Difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> › Digitalización › Conferencias / mesas redondas sobre memoria o temáticas locales. › Visitas formativas para grupos a la colección local. › Actividades de memoria local dirigidas a los más jóvenes. › Actividades dirigidas al público infantil sobre historia o tradiciones locales. › Exposiciones sobre temas de interés. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Potencia el vínculo del pasado, el presente y el futuro. › Garantiza el acceso a la información sobre la memoria local, su historia, el patrimonio cultural, las costumbres, el folklore, la religiosidad popular, la gastronomía, etc. › Genera nueva documentación de ámbito local. › Ayuda a conservar el patrimonio cultural material e inmaterial de la comunidad, reuniendo, preservando y difundiendo documentos únicos y a veces de difícil acceso. › Contribuye a la educación de la comunidad al dar respuesta a las demandas y las inquietudes sobre la memoria local de los usuarios de la biblioteca y del resto de la comunidad. › Colabora en hacer partícipe a la población de un bagaje sobre la historia que la precede y que generan, con su actuación, posibles influencias sobre generaciones futuras. › Cooperación en instalar en la conciencia de la comunidad un conocimiento de la historia cultural compartida. Se ofrecen argumentos para tomar decisiones, para reflexionar con fundamentos y conocimientos y para participar en procesos comunes. › Contribuye a hacer visibles los lazos que unen a una sociedad, al relacionar a la ciudadanía con su entorno. › Colabora en el fomento de la cohesión y la inclusión cultural y social. › Ayuda a mejorar el conocimiento y la relación entre personas de generaciones diferentes. › Refuerza la identidad cultural comunitaria y sirve de estímulo para satisfacer la curiosidad por la creación de un sentimiento de pertenencia a un conjunto. › Posibilita ver toda la policromía ideológica, cultural, religiosa y de actualidad existente en la memoria del entorno más cercano sin que exista filtro alguno de censura.

4. Progreso cultural y artístico local.

Eje cultural / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
CULTURAL	Progreso cultural y artístico local	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El fomento de la creatividad artística desde sus múltiples disciplinas contribuye de forma directa a la comunicación y la expresión entre individuos de una comunidad, a la vez que se alza como una vía para la manifestación de la opinión, los sentimientos y las ideologías diversas. ➤ Las directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) apuntan como «una función importante de la biblioteca pública el servir de núcleo del progreso cultural y artístico de la comunidad». De igual forma, el Manifiesto de la IFLA/UNESCO a favor de las bibliotecas públicas (1994) reconoce el papel de estas en ofrecer «posibilidades para un desarrollo personal creativo» de sus usuarios. ➤ En este sentido, la biblioteca se constituye en centro cultural y de ocio idóneo para el estímulo de la creatividad intelectual y la participación de la ciudadanía en el proceso creativo. ➤ Las bibliotecas públicas actúan como centros multifuncionales para el desarrollo artístico de la comunidad, en especial en aquellas zonas más aisladas. Estas tienen entre sus funciones rescatar y custodiar las manifestaciones culturales locales, potenciando su valor sociocultural y posibilitando su expresión. ➤ Actualmente existen experiencias pioneras, especialmente en los EE. UU., con que algunas bibliotecas han adoptado nuevos enfoques para potenciar la creatividad entre sus usuarios potenciando su efecto y colaboración con la comunidad. Así, y a través de los <i>makerspaces</i>, ubicados dentro la misma biblioteca, los usuarios pueden desarrollar todo tipo de contenidos, compartirlos y ponerlos a disposición de la comunidad para su consumo. Estos espacios se están convirtiendo en verdaderos espacios fértiles para cambiar la comunidad de forma creativa. ➤ En este sentido, el <i>makerspace</i>, al ser un espacio abierto, colaborativo, de creación, investigación, experimentación y desarrollo de arte, ciencia y tecnología, fomenta el desarrollo de una cultura de la creación. Así, a través del juego y la exploración del aprendizaje informal, se fomenta que las personas aprendan unas de otras y que intercambien herramientas y conocimientos. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico sobre el estado cultural y artístico local. ➤ Estrategia transversal para la promoción de la cultura y el arte local integrada por los agentes locales implicados: Hacer participar los actores culturales y artísticos locales en la gestión de la biblioteca (grupo de asesores para la programación de actividades de dinamización, la compra de fondos y otros aspectos como el diseño de materiales de difusión). <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deben emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. Es imprescindible un buen conocimiento de los usuarios y del entorno cultural local. ➤ Organización de actos culturales según segmentos poblacionales atendidos. ➤ Trabajar el papel de la biblioteca como intermediario entre autor y editorial (creación y difusión). ➤ Intermediación entre mecenazgo y creadores. ➤ Uso de herramientas 2.0 y de <i>cloud computing</i> en las acciones para el fomento del progreso artístico y cultural. ➤ Herramientas para la participación de la biblioteca en la delimitación de actividades. ➤ Participación activa e implicación del usuario en las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades vinculadas al tiempo libre. Talleres de ámbito creativo: talleres de escritura, escritura colaborativa, autoedición de libros, ilustración, <i>booktrailers</i>, fotografía, vídeos, guiones, cortometrajes, emprendimiento, etc. ➤ «Laboratorios» creativos y concursos creativos. ➤ Encuentros/coloquios con autores o artistas locales. ➤ Narraciones orales. ➤ Maratones de cuentos, recitales poéticos, conciertos, foros, etc. ➤ Exposiciones de creadores, escritores y artistas locales o usuarios. ➤ Concursos de creación con implicaciones de artistas, escritores o referentes creativos del entorno. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoya y fomenta la producción local de conocimiento y le provee un valor añadido. ➤ Genera conocimiento de oferta emprendedora, creativa y cultural del entorno. ➤ Estimula la creación de nuevos productos culturales relacionados con el entorno local. ➤ Contribuye a ofrecer nuevas o distintas visiones del mundo que nos rodea, de manera diferente, explorando e imaginando nuevas posibilidades para ayudar a crear el futuro. ➤ Ayuda a la configuración de una identidad cultural comunitaria plural, poliédrica y dinámica consolidando sociedades más cohesionadas. ➤ Colabora en la promoción de artistas y manifestaciones culturales de la comunidad. ➤ Concorre a satisfacer las inquietudes culturales y artísticas de la ciudadanía. ➤ Genera la oportunidad de disfrutar jugando, facilitando la receptividad a explorar y relacionarse. ➤ Genera oportunidades de aprendizaje informal. ➤ Enriquece los servicios y las instalaciones de la biblioteca al presentar iniciativas artísticas de manera activa y continuada y al informar sobre actividades relacionadas con el arte local. ➤ Estimula la creación, la participación, el debate y el desarrollo de la libertad de expresión dentro de una comunidad.

Eje cultural: Recursos, equipos de trabajo y agentes para la cooperación.

Eje	Recursos	Equipo de trabajo	Agentes para la cooperación	
CULTURAL	<p>Espacio</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Supresión barreras arquitectónicas. ➤ Espacios flexibles. ➤ Aulas de formación. ➤ Implementación de bucles magnéticos (ayuda técnica para personas usuarias de prótesis auditivas) en la sala de actos. ➤ Espacios y materiales adecuados para la conservación de la colección local. <p>Fondos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colección equilibrada para todo tipo de lector. ➤ Soportes adaptados a diferentes niveles lectores. ➤ Especial cuidado en la selección y la difusión. ➤ Recursos de lectura general y especial (libros, cómics, revistas, audiolibros, otros). ➤ Libros de lectura fácil (LF) adaptados a los diversos colectivos y a los diferentes niveles de capacidad. ➤ Lotes de préstamo de fondos para entidades (p. ej.: escuelas, institutos, etc.) ➤ Importancia de su accesibilidad (física y virtual). ➤ Digitalización fondo local. ➤ Exposiciones temáticas diversas. ➤ Acceso a obras de arte. <p>Equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios que fomenten la interacción: vestíbulos como lugar de encuentro e intercambio, espacios de ocio (bar, cafetería, terrazas, etc.), salas de reuniones de grupos externos a las bibliotecas, mobiliario y disposición que invite a usos de encuentro. ➤ Espacios infantiles atractivos. ➤ Espacios adecuados para pequeños lectores. ➤ Espacios específicos (físicos y virtuales) dirigidos principalmente a los jóvenes. ➤ Espacios de fácil acceso y visibles para ubicar los recursos de LF. ➤ Localización de un espacio propio destinado a la colección local. ➤ Optimización de salas multimedia. ➤ <i>Makerspace</i> dotado de espacios y herramientas donde compartir las inquietudes de aprendizaje a lo largo de la vida, el conocimiento y la creación local. ➤ Espacios con equipos habilitados con procesadores de música e instrumentos musicales para la creación de música. Trabajar la grabación y la difusión de maquetas y la conservación como patrimonio local. ➤ Elementos básicos para exposiciones: vitrinas, expositores, etc. 	<p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios web 2.0 y uso de herramientas 2.0 para el fomento de la lectura. ➤ Espacios web adaptados al lenguaje recomendado de LF. ➤ Espacio web sobre memoria e historia local y los recursos disponibles. ➤ Portal web de la biblioteca con podcast, cápsulas de vídeo, documentos digitalizados. ➤ Alojamiento de webs de entidades locales en la web de la biblioteca. ➤ Disponer de unos buenos repositorios digitales que se adapten a los usos locales. ➤ Espacios virtuales de difusión de patrimonio literario (espacios escritos, LletrA de la UOC). ➤ Espacios virtuales para crear una comunidad de lectores. ➤ Espacio virtual como herramienta de comunicación y participación. <p>Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores. ➤ Patrocinio/mecenazgo. ➤ Presupuestos específicos. <p>Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Edición de publicaciones y guías de lectura. ➤ Puntos de lectura. ➤ Banco de recursos para la promoción lectora (datos de evaluación, plantillas, pautas, etc.). ➤ Horarios flexibles. Máximo horario de apertura. ➤ Acceso o producción cooperativa, propia y externalizada de recursos electrónicos y recursos aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionales «sensibilizados» y conocedores del entorno local. ➤ Formación para el personal de la biblioteca y los colaboradores. ➤ Apertura a otros perfiles profesionales: revisión y reorientación de los perfiles profesionales a las bibliotecas, educadores sociales, dinamizadores culturales, etc. ➤ Agentes formativos dinamizadores, no solo profesores. ➤ Personal implicado. ➤ Conocimiento de gestión de admisión de legados importantes. Asesoramiento a las bibliotecas (cuestiones legales, convenios, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asociaciones y entidades locales. Acuerdos/convenios de cooperación. Trabajo conjunto para organizar su documentación administrativa e histórica). ➤ Administración pública: <ul style="list-style-type: none"> - Archivo histórico local. Archivo comarcal. - Entidades locales que trabajan con personas en riesgo de fractura digital. - Comunidad educativa: escuela, instituto, escuelas de adultos. - Hospitales. - Teatros municipales, museos. - Centros abiertos donde se haga estudio asistido. - Relación/cooperación con colectivos específicos (personas mayores, artistas, jóvenes, familias, inmigrantes, discapacitados, etc.). - Ciudadanos propietarios de fondos particulares. - Desarrolladores tecnológicos. - Medios de comunicación local. P. ej.: trabajos y proyectos en cooperación con los medios de comunicación locales. Difusión, experiencia en publicar. ➤ Agentes que también trabajan en el fomento de la lectura. ➤ Asociación de Lectura Fácil. ➤ Agentes del libro: escritores, editoriales, librerías. ➤ Relación/cooperación con colectivos específicos (personas mayores, artistas, jóvenes, familias, etc.). ➤ Agentes supralocales (dotación y optimización de recursos, pautas y herramientas estandarizadas). ➤ Agentes internacionales. ➤ Relación y coordinación institucional. ➤ Grupos de trabajo / redes de trabajo interdisciplinarios. ➤ Voluntarios.

5. Inclusión social.

Eje social / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Inclusión social	<ul style="list-style-type: none"> › El término <i>pobreza</i> se sustituyó en las sociedades occidentales progresivamente por el término <i>exclusión</i> con la voluntad de superar la visión excesivamente económica del término. Sin embargo, la vertiente puramente económica, la ausencia de recursos, sigue siendo uno de los aspectos determinantes en la desigual distribución de recursos socialmente valorados y que determinan el grado de exclusión al que puede estar sometido un individuo. › La UE concibe la exclusión social como aquel proceso a partir del cual los individuos o los grupos de individuos son total o parcialmente marginados de una participación plena en la sociedad. › La exclusión social tiene un carácter dinámico, heterogéneo y multidimensional; puede afectar diferentes aspectos de la vida personal, social, cultural o política del individuo o el colectivo. Así, ciertos perfiles son más vulnerables a padecerla como resultado de la combinación o la acumulación de factores desventajosos: personas con discapacidad, minorías étnicas, personas mayores, niños y jóvenes, parados, mujeres, etc. › El resultado de la exclusión es la discriminación, la estigmatización, el rechazo social o el debilitamiento de los lazos interpersonales en una comunidad, lo que conlleva un alejamiento progresivo de una situación inicial de integración social. › Combatir estas situaciones implica, más allá de las políticas asistenciales, impulsar políticas dirigidas a abordar el problema desde sus raíces o causas, actuando en aquellos factores que pueden explicar las causas de esta exclusión. › Según la IFLA (Manifiesto, 1994) la biblioteca pública como equipamiento de proximidad, abierto a todos y propenso a la interacción entre individuos, se constituye como un servicio idóneo para favorecer los procesos de inclusión social y de lucha contra las desigualdades sociales. › Mediante la observación y la posterior acción, las bibliotecas se configuran como espacios propensos a la prevención, la detección y la intervención de la exclusión social y de la atención primaria, con capacidad para modificar conductas, prevenir riesgos e iniciar o complementar procesos socializadores. › Así, combatir la exclusión desde la biblioteca pública tiene como finalidad luchar contra la falta de acceso a la cultura, a la información y a las habilidades para acceder y utilizar la información, especialmente por parte de aquellos colectivos más vulnerables. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnóstico colectivos del riesgo de exclusión en la comunidad. › Estrategia para la inclusión social de colectivos en riesgo. › Diagnóstico de aspectos visuales o poco perceptibles de la biblioteca que pueden condicionar el acercamiento de ciertos colectivos en riesgo. <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para fomentar la inclusión social:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Formar al personal del servicio de información y acogida de las bibliotecas en cómo atender colectivos en riesgo conociendo mejor sus características y potenciar la inclusión social. › Hacer participar a los usuarios en el diseño de servicios y de actividades; también en la selección y la compra de fondo documental. › Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. › Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la inclusión social:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Servicios de atención y de acogida personalizados para diferentes colectivos. › Servicio de información ciudadana, con recursos y servicios de la ciudad orientados a solucionar el día a día de la persona (p. ej.: informaciones de entidades del mundo local, temas de exclusión, etc.). › Visitas para dar a conocer la biblioteca y sus recursos. › Apoyo al autoaprendizaje y la formación en competencias básicas (ALFIN, idiomas, búsqueda de trabajo, etc.). Acreditación ACTIC. › Oferta de actividades de dinamización diversificadas y dirigidas a estos colectivos. Actividades que creen pertenencia. › Servicios a las escuelas para llegar a las familias de los colectivos en riesgo de exclusión. › Servicios de extensión bibliotecaria (cárceles, hospitales, residencias de ancianos). › Adaptar los horarios a las necesidades. Hay que coordinarse en cuanto a horarios con los servicios sociales municipales, las farmacias, los servicios de salud, etc. › Estudiar la posibilidad de abrir los sábados por la tarde y/o los domingos por la mañana. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Garantiza una igualdad entre individuos, factor vital para el desarrollo y el progreso económico y social de cualquier sociedad. › Fomenta la igualdad cultural y la socialización de los individuos en riesgo de exclusión. › Ofrece una herramienta de transformación de aquellos colectivos más vulnerables, a fin de minimizar su estado y los bloqueos a los que están sometidos. › Contribuye a generar los vínculos, los sentimientos, las ideas y las experiencias conjuntas entre diferentes colectivos de una comunidad. › Contribuye a la construcción y el desarrollo de los vínculos sociales necesarios en cualquier entramado humano o sociedad. › Contribuye a configurar comunidades inclusivas y cohesionadas.

6. Inclusión de personas con discapacidad.

Eje social / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Inclusión de personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> › La Generalitat de Catalunya define la <i>discapacidad</i> como la imposibilidad o la dificultad de la persona que presenta un trastorno físico o mental para el desarrollo normal de su actividad. › En este sentido, las personas con algún tipo de discapacidad como consecuencia de una deficiencia permanente (de carácter congénito o no) o transitoria en sus capacidades físicas, intelectuales, mentales o sensoriales configuran un colectivo heterogéneo, con necesidades muy diversas en función de sus capacidades, en riesgo de exclusión ante posibles dificultades de acceso e integración en la sociedad. › Tanto el marco normativo nacional como internacional (Convención de los derechos de las personas con discapacidad, 2006, ONU) reconocen el derecho de las personas con discapacidad de participar, en igualdad de condiciones que el resto de la población, en la vida social sin discriminación. También se regula de forma específica el derecho de acceso en condiciones de igualdad a la cultura y al desarrollo de sus capacidades creativas individuales y colectivas. › El componente socializador y relacional de las bibliotecas las convierte en instituciones clave para conseguir la integración de aquellas personas con alguna discapacidad. › Las bibliotecas deben garantizar una accesibilidad integral a la cultura a través de acciones que van más allá de garantizar la accesibilidad al equipamiento bibliotecario o de los aspectos arquitectónicos, y eso pasa por ofrecer unos recursos y unos servicios alineados a las necesidades de los colectores lectores. › Así, garantizar la plena accesibilidad a las personas con discapacidad a los servicios bibliotecarios es entendido, en su sentido más amplio, como una responsabilidad que pasa tanto por los arquitectos del equipamiento y los diseñadores del mobiliario, como los editores de libros, el personal bibliotecario o la propia Administración pública. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnósis colectivas del riesgo de exclusión en la comunidad. › Estrategia para la inclusión social de colectivos en riesgo. › Diagnósis de aspectos visuales o poco perceptibles de la biblioteca que pueden condicionar el acercamiento de ciertos colectivos en riesgo. <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para fomentar la inclusión de personas con discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Participación de los usuarios en el diseño de actividades. › Formación del personal en cómo potenciar la inclusión social de colectivos en riesgo. › Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. › Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. › Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la inclusión de las personas con discapacidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Servicio de acogida y de atención especializada. Visitas adaptadas a la biblioteca. › Actividades diversificadas y dirigidas a colectivos específicos. Actividades accesibles y adaptadas haciendo especial hincapié en las dirigidas al público infantil. › Clubes de lectura fácil. › Talleres de lectura en voz alta por edades, potenciando la colaboración entre usuarios. › Servicio de préstamo fuera de la biblioteca (hospitales, domicilio, etc.). › Difusión selectiva a la medida de cada colectivo especial. › Actividades de sensibilización para que el público en general pueda entender las diferentes discapacidades y dar a conocer estos servicios. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Garantiza el derecho de acceso a la información y a la cultura sin distinción de capacidades. › Ofrece una herramienta de transformación de las personas con alguna discapacidad, minimizando su estado y los bloqueos sociales a los que están sometidos. › Contribuye a que personas con alguna discapacidad puedan desarrollar una vida independiente. › Concorre al desarrollo de las capacidades creativas individuales y colectivas. › Favorece la inclusión activa en la actividad política, social, económica cultural y comunitaria de estos colectivos. › Facilita la interacción y el conocimiento mutuo entre individuos que conviven en una sociedad. › Colabora a configurar sociedades más cohesionadas, inclusivas e igualitarias.

7. Inclusión de la diversidad cultural.

Eje social / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Inclusión de la diversidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> › La <i>cultura</i> es el conjunto de rasgos distintivos espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a la sociedad o a un grupo social y que abarca, más allá de las artes y las letras, los modos de vida, las formas de convivir, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Declaración universal sobre diversidad cultural, 2001, UNESCO). › La <i>diversidad cultural</i> se refiere a la coexistencia y la interacción armónica de culturas diferentes en una misma sociedad. › El contexto actual en el que vivimos, marcado por la globalización, el aumento de las migraciones, la rapidez de las comunicaciones o la facilidad del transporte, han facilitado de forma efectiva un aumento de la diversidad cultural de gran parte de las sociedades contemporáneas. Como resultado, la mayoría de gobiernos, más allá de poner al alcance de los nuevos segmentos de población recursos y servicios públicos, han diseñado recetas para responder a una mayor complejidad y diversificación de demandas y necesidades de la población. › Promover y conservar el diálogo entre las diferentes realidades existentes en una sociedad es, a día de hoy, una necesidad para asegurar la cohesión social de los miembros que viven y conviven en la comunidad. › Así, la mayoría de gobiernos han trabajado en la configuración de sociedades comprometidas con el respeto a la diversidad y defensoras de unos valores basados en los derechos humanos, la no discriminación, la solidaridad o el respeto al pluralismo y la igualdad de oportunidades como pilares de la convivencia en cualquier sociedad. › Las políticas de integración cultural, de acogida, de igualdad o de acomodación han apostado por la participación activa de las personas recién llegadas en las diversas esferas de la sociedad, mejorando la relación entre las personas que viven y conviven en una comunidad. › Como centros de aprendizaje, culturales y de información más próximos a la ciudadanía, las bibliotecas públicas se han transformado en bibliotecas multiculturales, asumiendo su compromiso directo con los principios de igualdad de acceso a la información y al conocimiento, especialmente en comunidades con intereses y culturas diversas. › La biblioteca pública busca atender la diversidad cultural de su entorno ofreciendo recursos dirigidos tanto a las comunidades autóctonas como a aquellas minorías étnicas, lingüísticas y culturales existentes en la comunidad. › Definir estrategias de acercamiento a la realidad cultural del territorio innovadoras y sensibles a las necesidades diversas es uno de los principales retos para la consolidación de la función inclusiva de la biblioteca pública multicultural. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnóstico de la diversidad cultural existente en la comunidad. › Estrategia para el fomento de la diversidad cultural. <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para fomentar la inclusión de la diversidad cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Sistema de selección, adquisición y catalogación adaptado a las minorías étnicas, lingüísticas y culturales existentes. › Información y difusión a la comunidad de los recursos para minorías étnicas, lingüísticas y culturales disponibles. › Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. › Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. › Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la diversidad cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Servicios adaptados a las necesidades de minorías étnicas, lingüísticas y culturales (empleo, normativa extranjería, servicios sociales, etc.). › Espacios web y bases de datos en red accesibles a las minorías lingüísticas. › Organización de foros, eventos y diálogos culturales. Actividades para dar a conocer las tradiciones y las costumbres de cada país de origen. › Clubes de lectura y presentación de libros de diferentes culturas que sirvan de nexo de unión y para establecer cohesión. › Actividades en lenguas extranjeras: actividades infantiles interculturales. › Actividades para adultos para aprender lenguas autóctonas y la cultura del propio país. › Actividades relacionadas con la normalización lingüística, tertulias, parejas lingüísticas, visitas, fondo, etc. › Cesión de espacios. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Garantiza la igualdad y la equidad en el acceso a la cultura y la información. › Permite combatir la mayor vulnerabilidad propia de grupos minoritarios recién llegados: <ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de referentes culturales propios. - La ruptura de las expectativas iniciales en la sociedad de acogida. - La falta de lazos familiares. - La falta de conocimiento de la cultura de acogida. - El posible rechazo de colectivos de población autóctona. › Permite mantener los colectivos recién llegados en contacto con lo que ocurre en su país de origen. › Facilita la toma de conciencia del conjunto de la ciudadanía de la existencia de una diversidad cultural, favoreciendo la familiarización, el conocimiento y la interacción entre culturas. › Contribuye a ofrecer una fuente de intercambio, innovación, creatividad y coexistencia pacífica entre los pueblos. › Contribuye a ofrecer la paz y la seguridad local, nacional e internacional. › Configura sociedades más cohesionadas e inclusivas. › Permite configurar una identidad cultural comunitaria.

8. Cohesión social.

Eje social / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Cohesión social	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El término <i>cohesión social</i> se vincula al grado de «consenso» o al nivel de intensidad de interacción y convergencia social existente entre grupos que configuran una sociedad. Existe cohesión social cuando se da un sentimiento de pertenencia, inclusión, participación, reconocimiento y legitimidad entre los miembros que conforman una comunidad. ▶ La cohesión social en un estado «ideal» respondería a una situación sin tensiones entre opiniones o problemas sociales entre los integrantes de una sociedad y en la que, consiguientemente, no se dieran situaciones de exclusión social, pobreza o violencia. ▶ Según el Consejo Económico y Social de España (2012) la cohesión social es la capacidad de un sistema social, económico y político de lograr a) promover la autonomía social y la participación de la ciudadanía, b) crear redes e instituciones que generen capital social e inclusión social y c) contribuir a la materialización de los derechos sociales. ▶ De lo contrario, la <i>fragmentación social</i> vendría a representar todo aquel conjunto de medidas o prácticas que rompen o ponen en entredicho el «orden social» aceptado por la sociedad y liman los elementos que posibilitan la cohesión de esta. ▶ Ahora bien, las dimensiones que configuran la cohesión social no son estáticas y vienen determinadas, en gran medida, por la concepción del término que haga cada sociedad. En el marco de la UE se busca mantener la cohesión social a partir de reducir la fractura de ingresos y garantizar un mayor acceso al empleo, la educación y los servicios de salud. ▶ De hecho, el actual contexto económico está planteando fuertes retos a la cohesión social como resultado de un progresivo incremento de la población excluida socialmente, el surgimiento de nuevas bolsas de pobreza y una debilidad cada vez mayor de los grandes referentes tradicionales de la cohesión social occidentales. ▶ Parece ser que hacer frente a los retos actuales demanda una respuesta pública de cada sociedad a las transformaciones sociales y a las necesidades emergentes para combatir el surgimiento de nuevos conflictos sociales y de los que se derivan prejuicios, discriminaciones, desigualdades institucionales en el acceso a los recursos públicos e incompatibilidades aparentes de culturas. ▶ La biblioteca pública se configura como espacio clave para garantizar la cohesión comunitaria al ofrecer el acceso universal y gratuito a la cultura y para permitir la interacción necesaria para conocer y propiciar el encaje entre colectivos de edad, procedencia o recursos diversos. ▶ La biblioteca es un agente socializador clave en el fomento del diálogo intercultural al ejercer un posicionamiento estratégico en la lucha a favor de la cohesión social por ser uno de los pocos agentes locales con una visión de conjunto de la comunidad y de los posibles elementos de su fragmentación. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Diagnóstico de la fragmentación y la exclusión social comunitaria. ▶ Estrategia y políticas para la cohesión y la inclusión social conjuntamente con las líneas municipales y contando con la sociedad civil (derecho a la educación, acceso a la información, igualdad de acceso para todas las personas). ▶ Jornadas comunitarias dirigidas a la cohesión social en el ámbito municipal. <p>Acciones y herramientas que facilitan que las bibliotecas contribuyan a incrementar la cohesión social de la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Convertirse en una herramienta esencial para el gobierno local en cuanto a la prestación de servicios públicos, el fomento del aprendizaje, la estimulación del crecimiento social y económico y la construcción de la propia comunidad. ▶ Favorecer la inserción laboral de la población (información y formación sobre temas laborales, poner en relación el ciudadano y las empresas, programas de formación para jóvenes, etc.). ▶ Integración de los diferentes colectivos a través del uso de las TIC. ▶ Participación activa en actos o festividades culturales de la comunidad organizados por entidades públicas o privadas. ▶ Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. ▶ Difusión de los servicios de la biblioteca a través de los medios de comunicación locales (prensa, radio, etc.). ▶ Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. ▶ Promoción de voluntariado. ▶ Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. Encuestas de necesidades de la población. ▶ Evitar la discriminación positiva. Evitar que dé sensación de que la biblioteca se posiciona en un grupo o segmento de población concreto. Las acciones deben ser normalizadoras. 	<p>Servicios que las bibliotecas ofrecen o pueden ofrecer para potenciar la cohesión social de la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Servicios de información y referencia para el conocimiento de la localidad o el municipio (trabajo, vivienda, etc.) y también en un ámbito más general (sociedad). ▶ Visitas comentadas sobre la biblioteca o sobre servicios en concreto abiertos al público en general, segmentados por edades. ▶ Cursos/talleres de formación: uso de las TIC, programas de orientación y formación jóvenes, cooperación y formación en los centros de enseñanza, cursos de aprendizaje de lenguas, búsqueda de empleo, etc. ▶ Actividades intergeneracionales. ▶ Actividades multiculturales basadas en los intercambios de experiencias y conocimientos de los propios usuarios: parejas lingüísticas, Aprendemos, Charlamos, parejas en TIC, etc. ▶ Exposiciones dirigidas a la cohesión social. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Favorece la construcción de una identidad colectiva aceptada por todos. ▶ Refuerza el sentimiento de pertenencia a la comunidad. ▶ Propicia el encuentro, la convivencia, el compartir entre individuos de diferentes lenguas, culturas, edades, formación, intereses. Favorece el conocimiento mutuo entre culturas o generaciones diferentes. ▶ Colabora en garantizar la paz social entre individuos que viven y conviven en una sociedad. ▶ Garantiza la inclusión social de aquellos colectivos en riesgo de exclusión. ▶ Contribuye a garantizar la equidad y la igualdad entre grupos sociales mayoritarios y minoritarios. Garantiza un acceso a la formación y a la información más igualitaria. ▶ Concurre a configurar sociedades más seguras y equitativas. ▶ Favorece a reforzar la autoestima a través de su participación y la organización de eventos. ▶ Permite individualizar las personas (sus necesidades formativas, lúdicas, etc.) frente al grupo.

9. Capital social.

Eje social / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Capital social	<ul style="list-style-type: none"> › El concepto <i>capital social</i> se vincula originariamente a la idea del «arte asociativo» en la capacidad de establecer contactos sociales entre los ciudadanos, basados en unas normas de reciprocidad y confianza (Toqueville, 1835). El término fue utilizado por primera vez en 1916 (Hanifan) para explicar la importancia que tenía el compromiso comunitario, creado a través de la cooperación en redes y normas de reciprocidad, en la satisfacción de las necesidades sociales del individuo. Hoy en día no existe una única conceptualización válida del término, siendo Bourdieu, Coleman, Putnam o Lin algunos de los máximos exponentes de los diversos enfoques existentes. › A partir del enfoque de Putnam, uno de los más aceptados, el capital social a) se crea en las redes o los contactos que se forman entre las personas o los grupos y sin las cuales las sociedades no podrían organizarse ni funcionar, b) surge gracias a cuatro elementos fundamentales: compromiso cívico, reciprocidad, confianza y asociatividad, y c) genera un beneficio tanto para quien forma parte de la red como para los individuos o grupos que, sin estar en ella, mantienen algún tipo de relación. › Existe, según Putnam, un capital social <i>bonding</i> (basado en la relación entre iguales) y <i>bridging</i> (basado en la relación entre diferentes). La combinación de ambos puede determinar el grado de segmentación de una sociedad y la configuración de una sociedad más o menos igualitaria. › La biblioteca se configura como un espacio idóneo para que las personas que habitan en una comunidad interactúen y se reúnan, facilitando la creación de nuevas redes sociales que hacen de «puente» entre personas diferentes que, si no fuera por la biblioteca, muy probablemente no entrarían en contacto. › De igual forma, la biblioteca, al garantizar el acceso a recursos y servicios de ayuda personal a aquellos individuos con menor nivel de capital social, se convierte en una catalizadora de capital social, ofreciéndoles instrumentos para superar el déficit o la falta de vínculos o redes sociales. › En momentos de crisis, la biblioteca se configura como un agente comunitario de una gran importancia ante una debilidad de las redes sociales tradicionales y una mayor fragmentación social. Especialmente en este contexto, generar confianza en el propio servicio bibliotecario es esencial para generar capital social en su comunidad. › Ahora bien, a pesar de la gran variedad de literatura existente vinculada al análisis del capital social generado por las bibliotecas públicas, en la mayoría de estos estudios no se apunta de forma clara cuáles son los mecanismos (actividades o acciones) que permiten la generación de este capital (Vårheim, 2008). Sin embargo, en términos generales se vincula a las acciones dirigidas a la interacción y la conexión entre individuos. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnóstico de la población local y sus características. › Estrategia para la generación de capital social. <p>Acciones que facilitan que las bibliotecas contribuyan a incrementar el capital social de la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ser un nodo de información para toda la comunidad (p. ej.: formación de grupos para analizar los problemas locales y transmitir cualidades cívicas). › Colaborar con agentes públicos y privados del territorio. › Potenciar la participación de los usuarios en la organización, la dinamización y la promoción de ciclos estables organizados por la biblioteca o en los que esta participe: exposiciones, clubes de lectura, conferencias, etc. › Crear la entidad de amigos de la biblioteca. › Impulsar un grupo de voluntariado. › Realizar encuestas de satisfacción y percepción de la biblioteca por parte de la población. 	<p>Servicios que las bibliotecas ofrecen o pueden ofrecer para potenciar el capital social de la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Clubes y talleres de lectura. › Foros, conferencias, exposiciones y otras actividades con la colaboración de los usuarios. › Cesión de espacios físicos o virtuales de la biblioteca a organizaciones/individuos de la comunidad para darse a conocer y desarrollarse. › Ofrecer espacios de intercambio, básicamente de fondos obsoletos o de bajo uso, pero también habilidades, tiempo, etc. › Dar apoyo educativo a los estudiantes de todas las edades, conjuntamente con los centros de enseñanza (comprensión lectora) y a la formación permanente de la población. › Actividades ALFIN. Certificación ACTIC. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Contribuye a la generación de beneficios individuales y comunitarios en términos económicos y materiales (bienestar), sociales y culturales (integración social), y políticos y cívicos (poder e influencia social). › Colabora en el reconocimiento y la aceptación social del individuo y en el sentimiento propio de utilidad y valoración personal. › Ofrece al individuo el espacio para opinar e influir, le reconoce el derecho de voz pública. › Favorece la mejora de habilidades y posicionamiento social de los individuos con menos redes y vínculos sociales. › Posibilita mayores niveles de participación comunitaria y confianza entre los miembros de una comunidad. › Genera aquellas conexiones que unen a las personas en una comunidad, fortaleciendo la identidad comunitaria y la cohesión social. › Favorece el surgimiento de iniciativas colectivas/comunitarias que pueden afectar favorablemente el progreso socioeconómico local. › Genera confianza y empatía entre la ciudadanía, contribuyendo a configurar sociedades menos expuestas a sufrir patologías sociales como delincuencia, pobreza, inestabilidad democrática o inseguridad. › Contribuye a la mejora de la relación entre ciudadanos y servicios públicos. › Fomenta compartir las habilidades, los recursos y el tiempo para contribuir al bien comunitario.

10. Revitalización del espacio público.

Eje social / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
SOCIAL	Revitalización del espacio público	<ul style="list-style-type: none"> › El <i>espacio público</i> es, según Pietro Barcellona (1992), el espacio donde la sociedad, desigual y contradictoria, puede expresar sus conflictos. Así, y más allá del estatuto jurídico que regula el espacio público, lo que le da sentido, su esencia, se encuentra en el «uso colectivo» del espacio, resultado de una apropiación progresiva de la ciudadanía. › Es tanto en el espacio público abierto (calles, plazas, parques, etc.) como cerrado (infraestructuras públicas, centros comunitarios, instalaciones culturales, etc.) donde la sociedad se hace visible e interactúa contribuyendo a crear unos hábitos y unos intereses comunes. › La posibilidad de acceso libre para toda persona, el uso colectivo que se hace del espacio y el carácter multifuncional de su uso hacen que estos se configuren como lugares idóneos de recreación, de relación e interacción, de manifestaciones públicas y políticas, de contacto entre la gente, de expresión comunitaria o de evidencia de problemas de injusticia social, económica y política latentes en la comunidad. › Un espacio público de calidad es, según Jordi Borja (2001), aquel que de forma directa a) facilita la intensidad y la calidad de las relaciones sociales entre individuos, propio de la mezcla de grupos y comportamiento, b) tiene la capacidad de acoger y mezclar grupos y comportamientos, c) potencia la adquisición de valores comunitarios compartidos (tolerancia, solidaridad, etc.), y d) estimula la identificación simbólica, la expresión y la integración cultural. › Las políticas públicas de urbanismo y de gestión del espacio público ejercen un papel capital como reequilibradores de estándares urbanísticos y «constructores de ciudad» (zonas verdes, equipamientos culturales, espacio viario, etc.). › Los equipamientos culturales tienen la capacidad potencial de ser espacios públicos en función de la relación espacial que establecen con su entorno físico y social, con el tejido urbano, de su apertura y de la creación de espacios de transición para ser espacios ciudadanos. › En el caso específico de las bibliotecas, el emplazamiento escogido, las características urbanas, la accesibilidad, la conexión que establezca con el espacio público del entorno, la delimitación que realice de sus usos y la capacidad que tenga de integrar las necesidades de los diversos actores existentes en la comunidad (vecinos, usuarios, ciudadanía) en su gestión, serán aquellos elementos que determinarán poder hablar de un espacio público «de calidad». › A través del <i>placemaking</i>, el equipamiento bibliotecario se presenta como uno de los puntos de referencia ciudadana dentro de la comunidad, reinventado su papel con su entorno. La biblioteca como espacio público busca, a la vez, capitalizar los activos de una comunidad (como la inspiración y sus potenciales) para crear espacios públicos de calidad, externos al equipamiento, capaces de promover la salud de las personas, la felicidad y el bienestar. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Diagnóstico del espacio público existente y de cómo se ubica la biblioteca pública. › Estrategia para la revitalización del espacio público. › Ubicación del equipamiento bibliotecario con una finalidad. <p>Acciones y herramientas que hacen que las bibliotecas contribuyan a la revitalización del espacio público:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Planes de señalización y mejora de conexiones externas. › Compartir espacio físico con museos, teatros y otros espacios culturales. › Proyectar y gestionar el espacio bibliotecario como equipamiento sostenible y organizar visitas con el propósito de difundir y promocionar la sostenibilidad. › Impulso de la biblioteca como ágora de su territorio: punto de encuentro y debate en torno al territorio. Organización de eventos cívicos. › Implementar proyectos con la comunidad educativa sobre el conocimiento del espacio público con visión de pasado, presente y futuro. › Apoyo a los esfuerzos de embellecimiento del barrio. › Acciones de <i>placemaking</i>. › Disponer de herramientas para hacer participar a los usuarios y a la ciudadanía en la definición del espacio público. 	<p>Servicios que las bibliotecas ofrecen o pueden ofrecer para contribuir a la revitalización del espacio público:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Actividades de promoción de la revitalización urbana y del conocimiento histórico y urbanístico del entorno. › Actividades de promoción del territorio urbano relacionadas con la cultura (itinerarios literarios, históricos, urbanísticos, naturales, etc.). › La biblioteca como servicio fuera de las paredes físicas del equipamiento y cerca de la ciudadanía: mercado, centro de atención primaria, piscina, fiestas, etc. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Se integra en el entorno y la convierte en bisagra necesaria de los espacios públicos más cercanos. › Favorece la redistribución y una mayor calidad de vida de aquellos barrios más olvidados. › Equilibra los estándares urbanísticos entre comunidades. › Es un factor de animación de la vida urbana. › Potencia la configuración de grandes espacios cívicos. › Contribuye a ejercer una función integradora y redistribuidora. › Es un espacio de participación ciudadana, acogedor de iniciativas de la sociedad civil y no excluyente. › Permite «construir ciudad» de forma cooperativa entre individuos, colectivos y administraciones. › Favorece la circulación y el intercambio entre ciudadanos diferentes. › Estimula la identificación simbólica, la expresión y la integración cultural. › Facilita la intensidad y la calidad de las relaciones sociales entre individuos, propias de la mezcla de grupos y comportamientos. › Favorece la adquisición de valores comunitarios compartidos (tolerancia, solidaridad, cohesión).

Eje social: Recursos, equipos de trabajo y agentes para la cooperación.

Eje	Recursos	Equipo de trabajo	Agentes para la cooperación
SOCIAL	<p>Espacio</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios y ambientes que facilitan las relaciones entre la población, la participación y el intercambio de experiencias según las necesidades (espacios diferenciados, utilización de los colores cálidos en las paredes, mesas grandes para reuniones, etc.). ➤ Espacio y equipamientos accesibles, sin barreras arquitectónicas. Espacios de fácil circulación y movilidad. ➤ Salas para una atención más especializada. ➤ Salas para actividades. ➤ Salas de trabajo, aulas informáticas, espacios cómodos, atractivos y accesibles. ➤ Señalización adecuada y en diferentes lenguas. Señalización y orientación de la colección adaptada a personas con discapacidad. <p>Fondo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colección heterogénea y en diferentes lenguas que refleje la diversidad de la población y dé respuesta a sus necesidades. Colección representativa de la pluralidad y la diversidad de la sociedad: <ul style="list-style-type: none"> - Fondo documental específico para colectivos en riesgo de exclusión. - Fondo bibliográfico y recursos documentales adaptados a personas con discapacidad (alineado con diagnosis): fondos para personas con dificultades lectoras (lectura fácil), libros en imágenes y audiolibros. - Fondos documentales dirigidos a minorías étnicas, lingüísticas y culturales, y adaptados a todas las edades, para conocer la lengua y la cultura catalana/castellana, y en la lengua materna del país de origen para no perder tradiciones. - Fondos documentales sobre otras culturas en la lengua mayoritaria que ayude a la gente de aquí a conocer los colectivos con quien convive. ➤ Buena organización y señalización del fondo. ➤ Intercambio de colección: lotes móviles, préstamo interbibliotecario. <p>Equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipamiento para poder utilizar recursos: bucle magnético, <i>jaws</i>, lupas, etc. ➤ Sistema de comunicación y transmisión de información adaptado. ➤ Acceso wifi en las inmediaciones de la biblioteca. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios web accesibles a personas con discapacidad. ➤ Espacios en los idiomas de las principales comunidades lingüísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con perfil profesional alineado con la inclusión de colectivos concretos (educadores sociales, con dominio de lenguas minoritarias, etc.). ➤ Personal proveniente de alguna de las minorías étnicas, lingüísticas y culturales. ➤ Personal con conocimiento de las lenguas minoritarias. ➤ Personal con interés en crear entornos multiculturales, capacidad de trabajar con equipos interprofesionales, conocimiento de idiomas y voluntad de servicio a la comunidad. ➤ Cooperación con otros agentes públicos y privados representativos de la comunidad, y posibilidad de incorporarlos como voluntarios para apoyar la biblioteca. ➤ Necesidad de la formación del personal que atenderá al público. Estancias profesionales en otras bibliotecas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios sociales. ➤ Servicios de atención ciudadana: 010, segmentos de públicos más concretos, personas mayores, juventud, etc., también servicios de empleo, emprendimiento, etc. ➤ Asociaciones de vecinos, colectivos de inmigrantes y de familias (acogida). ➤ Consulados y embajadas. ➤ Escuelas, escuelas especiales y otros centros de atención y formación de personas con discapacidad, escuelas de adultos, escuelas de idiomas. ➤ Consorcio para la normalización lingüística. ➤ Centros de atención primaria y hospitales. ➤ Cárceles y centros de acogida. ➤ Servicios de empleo y emprendimiento. ➤ Empresas y comercios: relación con empresas, cámaras de comercio, responsabilidad social corporativa. ➤ Museos, teatros y otros espacios culturales. ➤ Otras bibliotecas y redes bibliotecarias. ➤ Voluntariado. ➤ Fundaciones. ➤ Editoriales. ➤ Organización del banco del tiempo.

11. Fomento de la inclusión laboral.

Eje económico / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
ECONÓMICO	Fomento de la inclusión laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aunque la pobreza como aspecto de la exclusión se puede complementar por muchos otros aspectos, como la discriminación, la estigmatización, el rechazo social o la debilidad de los vínculos interpersonales, esta sigue siendo, hoy en día, un aspecto muy relevante de la exclusión. ➤ Aunque la exclusión económica se suele vincular a aquellos sectores más excluidos de la sociedad (personas sin hogar, drogodependientes, etc.), esta situación la puede sufrir una parte muy significativa de la población, que, como consecuencia de la crisis o las transformaciones en el campo económico o en las políticas de bienestar, se puede encontrar en un mayor grado de vulnerabilidad o precariedad por un proceso de expulsión o por no poder acceder a ciertos recursos (personas con estudios, etc.). ➤ El espacio de producción económica, es decir, la esfera laboral, se constituye como uno de los pilares fundamentales que sustentan la inclusión social de los individuos. Ahora bien, más allá de que el mercado de trabajo se constituya como una de las vías principales de obtención de ingresos para la mayor parte de la población, este ejerce una segunda función social primordial al ser una de las principales vías de producción de sentido e identidad en el individuo, complementaria a los lazos familiares. ➤ El grado y el tipo de participación en el mercado puede determinar las condiciones objetivas de exclusión o inclusión de determinados colectivos tradicionalmente más vulnerables (jóvenes, mayores de 45 años, mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad, etc.), especialmente en momentos de crisis como el actual por la mayor precariedad, rotación laboral y pérdida de derechos y coberturas sociales. ➤ Las bibliotecas públicas, al estar presentes en todas las comunidades y al ofrecer desde la proximidad servicios y recursos vinculados a la búsqueda de trabajo, han adquirido una importancia capital en garantizar la inclusión y la promoción social de aquellas personas que están en situación de mayor vulnerabilidad. ➤ Las bibliotecas tienen que hacer frente a un nuevo contexto con mayor diversidad de situaciones de vulnerabilidad y con un progresivo incremento del número de personas en situación de desempleo. ➤ La experiencia adquirida por las bibliotecas públicas en la formación en competencias básicas, la alfabetización digital o el apoyo al aprendizaje demuestra su poder de promoción y generación de oportunidades para las personas en situación de desempleo. ➤ Ante el crecimiento de los niveles de desempleo a escala mundial, la biblioteca pública se ha convertido en un recurso fundamental especialmente para aquellas personas en situación de paro de mayor vulnerabilidad (no disponer de recursos económicos, no dominar las nuevas tecnologías, no tener las habilidades para hacer uso de los canales de búsqueda de trabajo, etc.). 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Una diagnosis del mercado de trabajo de la comunidad. ➤ Una estrategia a escala municipal para el fomento del empleo en la comunidad. ➤ Una red local de agentes que velen por la inclusión social del individuo: bibliotecas, servicios locales de empleo, servicios sociales, etc. <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deben emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar con los agentes públicos y privados del territorio. ➤ Ofrecer los espacios y los recursos de la biblioteca para la realización de actividades del servicio local de empleo / promoción económica. ➤ Motivar la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. ➤ Realizar encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. Cuestionarios para detectar necesidades reales y ofrecer servicios y recursos en consecuencia. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la inclusión laboral (en alianza con instituciones del sector de la promoción económica y el empleo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades formativas de alfabetización digital (entender los recursos de empleo digitales, saber hacer uso de ellos, aprender a buscar trabajo por Internet, aprender a enviar solicitudes de trabajo, etc.). ➤ Actividades formativas de competencias y acreditación digital (ACTIC). ➤ Talleres de búsqueda de empleo: cómo buscar trabajo, cómo hacer un currículum, cómo afrontar una entrevista, etc. ➤ Actividades de fomento del emprendimiento y el espíritu empresarial. ➤ Servicios de autoformación y recursos en línea para el aprendizaje de lenguas. ➤ Servicio de información de ofertas laborales. ➤ Oferta de espacios de la biblioteca como espacios de <i>coworking</i>. ➤ Sesiones personalizadas de orientación y apoyo a la búsqueda de trabajo. ➤ Sesiones de encuentro y puesta en común de proyectos de emprendimiento y autoempleo. Jornadas de intercambio de conocimientos y experiencias. ➤ Difusión de los perfiles y las necesidades del mercado laboral de la comunidad y tendencias. ➤ Campañas de difusión de información de interés laboral centradas en el territorio (cartelera, <i>mailing</i>, redes sociales, etc.). 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuye a la inclusión y la promoción social de aquellas personas en situación de desempleo. ➤ Ayuda a aumentar la confianza en la reincorporación al mercado de trabajo de aquellas personas en situación de desempleo. ➤ Colabora en generar el sentimiento de aprovechamiento del tiempo de posible ocio que genera el paro de forma creativa y positiva. ➤ Mejora las habilidades personales y las capacidades de búsqueda de empleo de personas en situación de desempleo en mayor grado de vulnerabilidad. ➤ Familiariza y aumenta las habilidades y las capacidades digitales de personas en situación de desempleo, y contribuye a la consolidación de la sociedad digital. ➤ Favorece la consolidación de una sociedad más equitativa y justa. ➤ Contribuye a reforzar las posibilidades de reactivación y desarrollo económico de la localidad.

12. Fomento del progreso económico local.

Eje económico / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">ECONÓMICO</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Fomento del progreso económico local</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La relación entre economía y cultura es ciertamente difícil de plantear y definir al existir múltiples enfoques. En nuestro entorno predomina ese enfoque que considera que la cultura, a pesar de ser un sector de gran importancia económica, no puede ser tratada como el resto al tener unas repercusiones sociales y humanas, de carácter intangible, que están por encima de los aspectos meramente monetarios. ➤ Hoy en día es difícil negar que la cultura tiene un papel cada vez más importante en el desarrollo económico de los países industrializados. ➤ Aunque la teoría económica clásica desprecia el vínculo entre cultura y economía (Adam Smith entendía que las profesiones vinculadas a la cultura, más allá de no contribuir a la riqueza de un país, representaban el ámbito por excelencia del trabajo no productivo), en la década de los sesenta se empezaron a fijar, progresivamente, las bases de una nueva disciplina económica en la que la cultura era su elemento principal: la economía de la cultura, defendida por múltiples economistas (William J. Baumol, William G. Bowen, Gary S. Becker, George J. Stigler o la Escuela de Elección Pública). ➤ Se reconoce, pues, la cultura como ámbito por excelencia para la intervención pública, no solo por la condición de bienes públicos de muchos de sus productos, sino por ser un instrumento de identificación o transformación de los lugares y por ser parte fundamental de las estrategias de desarrollo local y regional de un territorio. ➤ Actualmente, y como consecuencia de la reducción presupuestaria que está experimentando el sector de la cultura en buena parte de los países de nuestro entorno, el replanteamiento de esta oferta, por parte del propio sector, es fundamental para sobreponerse a un contexto económico ciertamente desfavorable manteniendo la calidad de los servicios ofrecidos y los beneficios sociales y económicos generados con su acción. ➤ Las bibliotecas públicas tienen la capacidad de generar un beneficio económico en sus usuarios como consecuencia de haber recibido ciertos servicios bibliotecarios o bien por la generación de externalidades del servicio en su comunidad. Por otra parte, existe un efecto dominó de los servicios que ofrece la biblioteca al individuo y de su repercusión social. ➤ A partir de diversos estudios, como el de las bibliotecas públicas de Florida (McClure, Fraser y Nelson, 2002), se demostró, en términos económicos, el valor que tienen las bibliotecas públicas por los usuarios, las empresas y el conjunto de la comunidad al afectar directa e indirectamente la economía de su entorno. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico sobre las oportunidades y las necesidades de desarrollo económico local. ➤ Estrategia a escala municipal para la promoción económica local. ➤ Participar en la estrategia municipal fijada en torno a las Agendas 21 y Programas 21 del municipio. <p>Acciones que las bibliotecas públicas realizan o deben emprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar con los agentes públicos y privados del territorio. ➤ Fomentar acciones de apoyo a la educación y el aprendizaje permanente en el ámbito reglado y no reglado (competencias transversales: digitales, idiomas, etc.). ➤ Dirigir las acciones a colectivos específicos (jóvenes, neolectores, discapacitados, mujeres, parados, emprendedores, etc.). ➤ Disponer de agendas culturales de ciudad con inclusión de actividades de entidades privadas. ➤ Facilitar espacios de <i>coworking</i> en el ámbito municipal. ➤ Realizar concursos de proyectos de negocio (el ganador tendría apoyo económico o material de la Administración local). ➤ Motivar la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. ➤ Realizar encuestas de satisfacción/percepción del usuario. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar el progreso económico local (en alianza con instituciones del sector de la promoción económica y el empleo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios de alfabetización y ALFIN. ➤ Servicios de formación y orientación profesional. ➤ Servicios de apoyo al estudio en casa. ➤ Servicios de formación jurídica o servicios de orientación profesional en alianza con instituciones del sector de la promoción económica. ➤ Soporte documental a los estudios que se ofrecen en la localidad (formación profesional, grados, bachilleratos, estudios universitarios, etc.). ➤ Servicios a pequeñas empresas o autónomos. ➤ Actividades para dar a conocer servicios y productos del territorio para fomentar la economía y el emprendimiento local. ➤ Presentación de proyectos de emprendedores locales para dar a conocer sus productos a la ciudadanía y encontrar posibles socios. ➤ Servicios de información sobre empresas locales. ➤ Actividades para fomentar sinergias de colectivos afines (<i>networking</i> en la biblioteca con asociaciones profesionales, universidades, entidades privadas, servicios de empleo, etc.). 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Puede generar importantes economías externas en la comunidad. ➤ Contribuye a dinamizar empresas productoras locales, negocios de alrededor o favorecer el nacimiento de nuevas empresas. ➤ Contribuye a mejorar la productividad de los residentes al mejorar las habilidades y aumentar el valor de su trabajo y la posibilidad de mejorar su economía. ➤ Permite aumentar el valor económico de una comunidad por el efecto atracción al facilitar la localización de nuevas empresas en la comunidad, la revalorización de viviendas o el aumento de turistas en la localidad. ➤ Se constituyen como una importante fuente de generación de rentas, riqueza y empleo a corto y largo plazo. ➤ Favorece el bienestar social y el desarrollo económico y cultural de la comunidad, y contribuye a disminuir la pobreza y a asegurar la supervivencia de los productores locales. ➤ Contribuye a la configuración de comunidades más cohesionadas, inclusivas y con mayor capital social. ➤ Contribuye a promocionar la comunidad de cara al mundo, mostrando los atractivos turísticos de la región; puede tener un efecto atracción que repercute en un mayor gasto en el territorio. ➤ Contribuye al ahorro económico individual. ➤ Estimula la participación activa de la ciudadanía como herramienta de cambio social y de participación de la vida democrática. ➤ Favorece el desarrollo personal y la orientación ante el reto de la búsqueda de empleo o el emprendimiento.

Eje económico: Recursos, equipos de trabajo y agentes para la cooperación.

Eje	Recursos	Equipo de trabajo	Agentes para la cooperación
ECONÓMICO	<p>Espacios</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ubicación intencionada del equipamiento. › Espacios físicos flexibles que favorezcan el intercambio de experiencias y de información, y que se conviertan en sitios para compartir y establecer relaciones a partir de unos intereses comunes. › Espacios multimedia. › Espacios polivalentes. <p>Fondo</p> <ul style="list-style-type: none"> › Centro de interés sobre búsqueda de empleo y emprendimiento. › Fondo bibliográfico con recursos de estudio para la mejora del empleo. › Materiales prácticos (físicos o virtuales) para la búsqueda de empleo: cómo hacer un currículum, cómo superar un test psicotécnico, cómo afrontar una entrevista, etc. <p>Equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ordenadores de uso público. › Programas de ofimática y otros programas de interés para la búsqueda de empleo y el emprendimiento. › Herramientas tecnológicas para desarrollar productos (<i>apps</i>, webs, etc.). › Herramientas para el fomento de la creatividad en la búsqueda de nuevas oportunidades profesionales (nuevos productos/servicios, nuevas empresas/negocios, etc.). › Herramientas para impulsar el descubrimiento y el fomento de nuevos yacimientos de empleo. › Buenas conexiones wifi y la red eléctrica. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> › Espacio virtual de selección de recursos locales y orientación laboral. › Acceso a plataformas de formación virtual. › Base de datos con empresas y entidades relacionadas con el ámbito del territorio. <p>Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> › Compra de recursos y materiales a empresas locales. › Fuentes alternativas de financiación de actividades y servicios para el fomento del empleo (<i>fundraising</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> › Personal dinamizador y con conocimientos sobre la temática y los servicios ofrecidos por las instituciones del entorno. › Formación del personal de la biblioteca en el mundo laboral (especialización de al menos una persona del equipo). › Apoyo de otros perfiles de forma puntual (por proyecto) o continuada especializado en la temática (colaboración con el servicio local de empleo). 	<ul style="list-style-type: none"> › Acción coordinada con los servicios locales de empleo y de promoción económica. › SOC: Servicio de Ocupación de Cataluña. › Colaboración con agentes públicos o privados de autoempleo y emprendimiento. › Viveros de nuevos proyectos/empresas. › Tejido empresarial y productivo: cámaras de comercio, gremio de comerciantes, sector privado (pequeña y mediana empresa). › Entidades que trabajen con colectivos en riesgo de exclusión social. › Centros de formación: institutos, escuelas, facultades, escuelas de adultos, servicios municipales de TIC. › Centros/servicios formativos en competencias y acreditaciones en el uso de las tecnologías (ACTIC). › Puntos de información juvenil.

13. Alfabetización informacional (ALFIN).

Eje educativo/informativo / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
EDUCATIVO/INFORMATIVO	Alfabetización informacional (ALFIN)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el mundo en el que vivimos, en muchos casos, la división entre riqueza y pobreza pasa por la cantidad y la calidad de los conocimientos adquiridos y la forma en la que estos se traducen en competencias utilizables en los diversos ámbitos de la vida de una persona. Es, pues, en esta esfera en la que la expresión <i>alfabetización informacional</i> o ALFIN (<i>information literacy</i>) actúa. ➤ Este paradigma se ha desarrollado en paralelo a los cambios sociales, económicos y tecnológicos que han afectado el mundo de la información y se basa en la idea de que una persona está formada en información cuando es «capaz de reconocer cuándo necesita información y tiene la habilidad de localizarla, evaluarla y hacer un uso eficaz de ella» (ALA, 1989). ➤ La importancia de la ALFIN recae en la idea de «enseñar a aprender», en la capacidad de difundir en el individuo un nivel mínimo de competencias o habilidades para analizar, evaluar y utilizar la información, para que actúe de forma autónoma en un contexto creciente de información, disponible y accesible en cualquier formato. ➤ En el año 2005 la «Proclamación de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida» reconoció la ALFIN como derecho humano básico en el mundo digital, al tiempo que se le atribuyó un nuevo atributo vinculado a la temporalidad, a la necesidad de asegurar un aprendizaje continuo durante todas las etapas de la vida de un individuo. ➤ Aunque la biblioteca pública ha alcanzado un rol educativo muy importante en ciertos países (superando la visión de facilitadora de información, y convirtiéndose en agente para el desarrollo de la competencia y de las capacidades del individuo), en otros el impulso de la ALFIN se vincula de forma mayoritaria con las bibliotecas escolares. ➤ Aunque a día de hoy existe una fuerte aceptación de lo que entendemos por ALFIN, de su definición y atributos, existe cierta controversia sobre las formas de aplicación. Es decir, tal y como apunta Owusu-Ansah (2003), la ausencia de unas líneas homogéneas de actuación y de oportunidades para llevarlas a cabo es uno de los principales retos al que debe hacer frente la ALFIN. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de la situación de la ALFIN en la comunidad. ➤ Estrategia en ALFIN vinculada con los servicios educativos y las líneas formativas relacionadas con la comprensión lectora, la alfabetización y la capacitación en el uso de las tecnologías. ➤ Plan de visitas escolares. ➤ Plan de lectura municipal. <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para fomentar la alfabetización informacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboración con agentes públicos y privados del territorio. ➤ Adaptación de los servicios y la oferta formativa a los diferentes públicos y niveles de necesidad. ➤ Potenciación de la biblioteca como espacio de encuentro favoreciendo el intercambio de conocimientos entre personas. ➤ Diseño de servicios a medida para colectivos en riesgo o más vulnerables que se encuentren fuera del sistema reglado. ➤ Elaboración de materiales de autoformación: físicos y virtuales (<i>apps</i>, videotutoriales, cápsulas MOOC). ➤ Apoyo a las bibliotecas escolares. ➤ Promoción y difusión periódica a través de los medios de comunicación. Comunidades virtuales de aprendizaje. ➤ Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. ➤ Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar la alfabetización digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades de refuerzo a la formación continua y permanente y educación a distancia. ➤ Actividades para el fomento de las habilidades para actuar de forma autónoma y creativa. Fomento del espíritu crítico (p. ej.: clubes de prensa). ➤ Actividades de alfabetización digital. ➤ Visitas y formación tradicional en el uso de la biblioteca y de sus recursos. ➤ Visitas formativas a la carta en clave de ALFIN por centros educativos, asociaciones y entidades, y colectivos específicos (posibilidad de hacerla en diferentes idiomas). ➤ Servicio personalizado de búsqueda de información. Selección de recursos a medida. ➤ Servicio de difusión selectiva de la información por suscripción. ➤ Tutoriales y talleres en línea. ➤ Talleres para jóvenes y padres sobre el uso de las redes sociales (utilidad, beneficios, normas de comportamiento, peligros, etc.). 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permite combatir la saturación y la sobrecarga informativa. ➤ Ayuda a reconocer la información de calidad. ➤ Contribuye a garantizar que toda persona tenga posibilidades efectivas de crecimiento personal y de plena inserción en la vida productiva y social de una sociedad. ➤ Ayuda a las personas y a las instituciones a afrontar los retos tecnológicos, económicos y sociales. ➤ Contribuye a educar a lo largo de la vida al individuo, favoreciendo el progreso social y reforzando la cultura informacional. ➤ Mejora la capacidad de adaptación de las diversas generaciones a los cambios en la sociedad del conocimiento. ➤ Contribuye a sociedades más informadas, competentes e inclusivas. ➤ Colabora de forma indirecta en un completo y óptimo disfrutar del capital humano y de las energías intelectuales de las que dispone un país.

14. Inclusión digital.

Eje educativo/informativo / Perspectiva individuo.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
EDUCATIVO/INFORMATIVO	Inclusión digital	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El término <i>brecha digital</i> (<i>digital divide</i>) ha sido utilizado a partir de dos perspectivas a) para describir la diferencia socioeconómica existente entre aquellas comunidades con acceso a las TIC (Internet, ordenadores) y las que no, y b) para explicar la diferencia en el nivel de uso de las TIC que puede existir entre aquellas personas nacidas en la era digital y aquellas nacidas antes de los años sesenta. ➤ La esencia de la exclusión digital está vinculada a una desigualdad en el acceso o el uso de la información, a un tipo de exclusión social que discrimina entre aquellas personas que no pueden acceder a los recursos digitales para mejorar su calidad de vida y aquellas que sí lo pueden hacer. ➤ Diversos estudios han puesto de manifiesto cómo en los últimos años ha aumentado la brecha digital en la mayoría de sociedades, incluidas aquellas que habitan en países desarrollados y en las que, por consiguiente, esta fractura debería ser prácticamente inexistente. ➤ En el caso de los EE. UU., un estudio reciente ha demostrado como este país está muy lejos de cumplir con las premisas básicas vinculadas a los recursos digitales necesarios para garantizar el acceso a la información a toda la población: acceso a las TIC a un precio asequible, disponer de dispositivos de TIC en el hogar, disponer de dispositivos de TIC móviles, uso de la banda ancha. ➤ En el caso de la UE, prácticamente un 30% de la población nunca ha hecho uso de Internet, lo que quiere decir que prácticamente 150 millones de habitantes, en su mayoría población entre 65 y 74 años, con escasos recursos, parados o con un nivel cultural bajo, no accede a Internet y consecuentemente no tiene acceso a la información digital existente. En el caso de España, el porcentaje se sitúa cerca del 52,7%. ➤ Ante este contexto, la Agenda Digital para Europa (2010) busca soluciones técnicas y comerciales para garantizar de forma efectiva la inclusión digital del conjunto de la población del continente y, especialmente, de los grupos sociales más desfavorecidos. ➤ En este sentido, el acceso gratuito y libre a los recursos digitales que ofrecen las bibliotecas públicas y la oferta de servicios y actividades dirigidos a la alfabetización informacional de sus usuarios son unos recursos de una utilidad difícilmente comparables con otros que puedan existir en una comunidad. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de la situación de la brecha digital en la comunidad. ➤ Estrategia para combatir la brecha digital con un plan de alfabetización digital a escala municipal: acceso a las TIC y formación a diferentes niveles para colectivos y segmentos de públicos (especialmente los más afectados por la brecha digital). <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para favorecer la inclusión digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar con agentes públicos y privados del territorio. ➤ Disponer de una comunidad digital activa y perfiles potentes en las diferentes redes sociales. ➤ Crear contenidos de formación: cápsulas de TIC accesibles en línea. ➤ Disponer de los últimos dispositivos electrónicos para que el público pueda conocer y probar. ➤ Herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. ➤ Encuestas de satisfacción y percepción del usuario. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para favorecer la inclusión digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades de concienciación y promoción del uso de las TIC. ➤ Préstamo de dispositivos portátiles y <i>e-books</i>. ➤ Acceso a fondos digitalizados: Trencadís, Google Libros, etc. ➤ Actividades de alfabetización digital (de refuerzo de los conocimientos y las habilidades digitales). ➤ Formación en el uso crítico de las redes sociales (protección de datos personales). ➤ Formación en el uso de las TIC: sesiones formativas en grupo pero también tutorías personalizadas. ➤ Formación y servicio de apoyo a la tramitación de servicios públicos electrónicos: pedir hora al médico, presentar la declaración de la renta, pedir cita para renovar el DNI, etc. ➤ Formación en el uso de hardware tecnológico del día a día: teléfono móvil, cámara digital, reproductores DVD o Blu-ray, tabletas, <i>e-books</i>, etc. ➤ Programas de competencias electrónicas. ➤ Acreditación competencias digitales (ACTIC) y oferta de instrumentos para la evaluación del aprendizaje. ➤ Soporte para resolver <i>in situ</i> dudas sobre las TIC (creación y uso de perfiles de redes sociales, correo electrónico, compras electrónicas, etc.). ➤ Impulsar clubes de TIC y encuentros intergeneracionales para compartir conocimientos. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduce las restricciones digitales que sufren ciertos ciudadanos por cuestiones económicas o de habilidades. ➤ Garantiza el acceso igualitario y equitativo a la información en cualquiera de sus soportes y los recursos para la información. ➤ Mejora las habilidades y los conocimientos de los colectivos más vulnerables de la era digital. ➤ Contribuye a que aquellas personas más vulnerables puedan participar en situación de igualdad en la sociedad digital. ➤ Ayuda a favorecer la consolidación de una sociedad más justa, equitativa e igualitaria. ➤ Colabora en reducir la distancia generacional en conocimientos y habilidades.

15. Sociedades más y mejor informadas.

Eje educativo/informativo / Perspectiva comunidad.

Eje	Beneficio social	Conceptualización	Acciones y herramientas	Servicios	Beneficios
EDUCATIVO/INFORMATIVO	Sociedades más y mejor informadas	<ul style="list-style-type: none"> › La sociedad de la información es aquella en la que la información se usa intensamente en la vida económica, social, cultural y política, y que se distingue por la importancia que otorgan a la información (Informe Bangemann). › La información tiene un papel clave como materia prima para garantizar el crecimiento económico, el bienestar, la cohesión social y la realización plena de las personas. De hecho, el Consejo de Europa considera que ningún país será totalmente democrático hasta que no asegure a cada uno de sus habitantes un acceso igualitario a la información. › Las políticas de información deben intervenir en favorecer las ventajas sociales que la sociedad de la información puede producir en los ciudadanos y deben tratar de superar los riesgos. Así, la defensa de la información pública y la gratuidad en el acceso a los servicios de información básica para la ciudadanía se configuran como una necesidad. › Tal y como apunta Sharma, «las bibliotecas son indispensables para la sociedad», ya que «estas educan, informan y convierten un individuo en un mejor ciudadano». Los Community Information Centers, que surgen en las bibliotecas públicas anglosajonas en los años setenta, defienden la visión de la biblioteca como servicio de información a la comunidad, entendido en un sentido amplio, que incluye no solo información de carácter local, sino todo tipo de información de carácter práctico y útil al ciudadano, independientemente de su procedencia. › En el caso español, mientras los profesionales bibliotecarios son conscientes de que la biblioteca es el centro de información por excelencia de la comunidad, y tiene una posición privilegiada para ofrecer todo tipo de información, en el ámbito administrativo predomina una idea más tradicional de la biblioteca pública y a menudo se crean centros de información de carácter específico, externos o internos a la biblioteca como pueden ser los puntos de información juvenil, los centros de atención al ciudadano o las oficinas de atención al consumidor. › La tendencia internacional sitúa las bibliotecas en el centro de las políticas de información local. Estas deben atender las necesidades informativas para el desarrollo tanto de la vida cotidiana, personal del individuo, como para hacer efectivos el ejercicio de los derechos ciudadanos y favorecer el desarrollo social y económico de la comunidad. 	<p>Herramientas estratégicas de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Plan municipal para la sociedad de la información. › Política municipal de comunicación transparente. › Diagnóstico sobre la información que requiere la comunidad. <p>Acciones y herramientas que facilitan el papel de la biblioteca para fomentar unas sociedades más y mejor informadas</p> <ul style="list-style-type: none"> › La participación de la biblioteca en la estrategia política de comunicación de información local (que incluya biblioteca, archivo, servicio de información juvenil, OAC, etc.). › La colaboración con agentes públicos y privados del territorio. › La implicación de las bibliotecas en los proyectos relativos al desarrollo de las llamadas <i>smart cities</i> (ciudades inteligentes o ciudades digitales). › Las encuestas y los estudios de satisfacción y percepción del usuario. › Las herramientas para la participación de los usuarios de la biblioteca en la delimitación de actividades. 	<p>Servicios que las bibliotecas públicas ofrecen o pueden ofrecer para fomentar unas sociedades más y mejor informadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Servicios de información virtual (uso de las TIC y de Internet: la biblioteca virtual de la RBM y sus recursos). › Servicios de información municipal que incluyan información del día a día: matriculaciones, oferta formativa, actividades culturales, transporte público, impuestos, ayudas y becas (incluidas herramientas 2.0 y apps). › Servicios de alerta y de información temática por suscripción. › Servicio de acogida al recién llegado para fomentar la inclusión social. › Servicios de ALFIN para mejorar la competencia informacional y estimular el espíritu crítico de la ciudadanía. › Programas y concursos de investigación sobre historia local. 	<p>La biblioteca pública en este ámbito:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Hace disponible la información para satisfacer las necesidades de información de la comunidad. › Facilita y promueve el acceso generalizado al conocimiento universal. Ofrece de manera efectiva y eficiente información útil, práctica e integrada a la ciudadanía. › Mejora la coordinación y evita duplicidades de la información ofrecida a la ciudadanía. › Garantiza la igualdad de acceso a la información. › Mejora la eficiencia en la prestación de servicios. › Colabora en avanzar hacia un modelo de prestación de servicios cada vez más virtual e innovador. › Ayuda a la inclusión de colectivos en riesgo. › Contribuye a producir efectos notables en la democracia y en la participación en la vida local.

Eje educativo/informativo: Recursos, equipos de trabajo y agentes para la cooperación.

Eje	Recursos	Equipo de trabajo	Agentes para la cooperación
EDUCATIVO/INFORMATIVO	<p>Espacios</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacios de formación/multimedia. ➤ Señalización clara y útil. <p>Fondo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos de autoaprendizaje (idiomas, etc.) y de formación de adultos. ➤ Guías de acreditación y evaluación de competencias. ➤ Información local sobre historia, empresas, personajes, lugares de interés turístico y cultural, etc. ➤ Información sobre medios de transporte, carreteras, servicios de urgencia, etc. ➤ Datos estadísticos, meteorológicos, etc. ➤ Agendas de actividad. ➤ Contenidos digitales: capacidad para generarlos y hacerlos accesibles. <p>Equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceso gratuito a recursos de TIC: ordenadores, software, Internet y otros. ➤ Tablet y <i>e-books</i>. ➤ Buena conexión wifi. <p>Web</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portales al ciudadano: biblioteca virtual, Genius, Aladí. ➤ Recursos de ALFIN en línea. ➤ Recursos digitales. ➤ Enlaces con la prensa y buscadores locales. ➤ Enlaces a instituciones de interés. ➤ Otros enlaces o información de interés para la comunidad y sus colectivos (vivienda, empleo, sanidad, cuestiones legales, etc.). ➤ Presencia en las redes sociales: blogs, Twitter, Facebook, etc. <p>Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Herramientas para la medición del progreso individual en alfabetización digital. ➤ Herramientas para el tratamiento de la documentación digital. ➤ Comunidad de la RBM como plataforma para difundir la información y promover dinámicas de mejora entre los profesionales bibliotecarios con el fin de mejorar el servicio al ciudadano. ➤ Voluntariado de apoyo para desarrollar las acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con aptitudes formativas, motivación y conciencia social. ➤ Gestores digitales especializados. ➤ Formación continuada del personal. ➤ Personal formado en ALFIN. ➤ Personal formado en competencias electrónicas. ➤ Personal formado en la diversidad. ➤ Apoyo legal e informático. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Centros educativos, tanto de educación reglada como de educación no reglada, tanto públicos como privados: escuelas, IES, universidades, escuelas de adultos (y sus bibliotecas). ➤ Sector de la formación a distancia y el autoaprendizaje (plataforma MOOC). ➤ Portales municipales. ➤ Centros certificadores de ACTIC. ➤ Otros puntos de acceso a las TIC: Puntxarxa, telecentros, etc. ➤ Academias y centros de enseñanza de TIC (públicos y privados). ➤ Profesionales especialistas en TIC y multimedia: <i>community manager</i>, etc. ➤ Empresas tecnológicas: tiendas y centros de electrónica/informática. ➤ Servicios locales de empleo para certificaciones y mejora del currículum. ➤ Centros de recursos pedagógicos. ➤ AMPA, para la formación de los padres. ➤ Servicios y entidades por población segmentada: personas mayores, jóvenes, discapacitados, inmigrantes y otros segmentos en riesgo de exclusión social. ➤ Asociaciones y tejido asociativo y de voluntariado. ➤ Otras bibliotecas para la elaboración de productos y herramientas de forma colaborativa. ➤ Participación en proyectos europeos de investigación. ➤ El sector privado por patrocinios.

Conclusiones:

10 puntos estratégicos para incrementar el valor de la biblioteca pública en la sociedad

El trabajo realizado demuestra que las bibliotecas de la RBM contribuyen con sus recursos, servicios, actividades y alianzas en la generación, en mayor o menor medida, de los beneficios sociales identificados en el estudio. También se hace evidente que hay margen de mejora y en el estudio se desgrana qué y cómo hacerlo.

Como resultado del proyecto, se constata una vez más que hay una serie de elementos transversales y estratégicos que toda biblioteca pública debería tener en consideración para incrementar su valor en la sociedad. A continuación se exponen aquellos a los que los profesionales dieron mayor relevancia y que fueron comunes en el debate de todos los grupos de trabajo:

Proximidad e implicación

La proximidad como valor estratégico

1

La biblioteca pública es por definición un equipamiento de proximidad. Este hecho le permite un grado de implicación mayor en la realidad social inmediata respecto a otros servicios que debe saber aprovechar para impulsar y participar de forma activa en el desarrollo cultural, social, educativo y económico de la comunidad a la que sirve. La biblioteca pública municipal tiene la responsabilidad de contribuir al bienestar social y a la calidad de vida de la sociedad en la que se ubica. Cada biblioteca será diferente y ofrecerá una oferta de servicios según su contexto local.

Accesibilidad e igualdad

Una biblioteca para todos

2

La equidad de acceso es una de las señas de identidad de las bibliotecas. Como servicio público abierto a toda la ciudadanía, la biblioteca debe prestar especial atención a aquellas personas que tienen dificultades para acceder a ellas. La accesibilidad tiene incidencia directa en el edificio, la colección, el equipamiento, la señalización, los horarios y la oferta de servicios. Además de la accesibilidad a la cultura y el conocimiento, la biblioteca tiene un importante papel en la introducción de los últimos avances tecnológicos en la ciudadanía.

Pertenencia

**Identidad,
diálogo y
cohesión social**

3

La biblioteca pública como referente cultural del territorio y espacio público de la comunidad tiene un importante papel en la cohesión social. Como tal, debe fomentar actividades que favorezcan los valores del diálogo, la autonomía crítica y la identidad con el territorio. Para ello, debe formar parte de las estrategias municipales relacionadas directa o indirectamente con los campos de acción de la biblioteca (planes de cohesión social, de lectura, de alfabetización, etc.).

Evolución, adaptación e innovación

**Nuevas
necesidades,
nuevas formas de
hacer, nuevas
formas
de actuar**

4

La adaptación a las nuevas realidades y las necesidades sociales es imprescindible para asegurar la sostenibilidad de las bibliotecas, apostando por la creatividad y la innovación como herramienta para hacer frente al difícil contexto económico. Las bibliotecas deben evolucionar al ritmo que marcan los cambios sociales y reflejar el perfil de la ciudadanía al que atienden, convirtiéndose en auténticos espacios de cohesión social. La biblioteca debe adaptarse al propio entorno y por ello es necesario sustituir la idea de «ofrecer servicios» para la «ofrecer los servicios adecuados» a las necesidades de los usuarios reales y potenciales. Cada ciudadano debe encontrar en la biblioteca los recursos que den respuesta a sus necesidades, que serán diferentes según su momento vital.

Cooperación

**Juntos lo hacemos
mejor**

5

La colaboración en el ámbito local con otros servicios públicos, empresas privadas, entidades ciudadanas y entre las propias bibliotecas es básica. Cooperar, coordinar acciones, estrategias, conocimientos y espacios con agentes que trabajen en una misma dirección es esencial para aumentar el alcance de los beneficios generados. La cooperación contribuirá de forma directa a mejorar la eficacia de las acciones emprendidas en beneficio de la sociedad.

Participación

**Implicamos a la
ciudadanía**

6

La biblioteca es una protagonista importante de la comunidad en la que se inserta, un punto de encuentro de diferentes colectivos y un centro neurálgico de la vida cultural de la comunidad. La participación se alza como uno de los instrumentos más eficaces para lograr una adaptación mayor de la acción de la biblioteca a su entorno y necesidades. Debe fomentar el valor de ciudadanía y hacer partícipes a los ciudadanos de las acciones que se desarrollan en la biblioteca: detección de necesidades, diseño de servicios, apoyo al desarrollo de actividades mediante acciones de voluntariado y evaluación de los servicios. También hay que considerar acciones de patrocinio y micromecenaje por parte de particulares y del tejido empresarial local.

El equipo de trabajo

La base del éxito

7

El equipo de trabajo es la base del éxito de una biblioteca más social: su formación, compromiso, aptitud y capacidad de generar sinergias con el entorno es básica. La creatividad y la capacidad innovadora del personal bibliotecario es un valor esencial para cualquier biblioteca. La plantilla debe ser interdisciplinaria, polivalente y flexible. La cooperación con especialistas de otros agentes locales es básica para el logro de objetivos comunes.

Planificación y evaluación

Pensar antes de actuar

8

La biblioteca debe abarcar nuevos campos de actuación pero sin perder de vista sus funciones y distinguiendo aquellas que le son propias de aquellas que lo son de otros servicios. Las acciones llevadas a cabo deben estar enmarcadas en el plan anual de la biblioteca y deben ser evaluadas en un contexto de mejora continua.

Comunicación

Llegar a las personas

9

La oferta de servicios de la biblioteca debe llegar a los públicos a los que se dirige. El desconocimiento o el concepto sesgado de lo que la biblioteca les puede ofrecer, aunque cada vez menos, están todavía vigentes en parte de la ciudadanía. Las acciones de comunicación y promoción dirigidas a sectores de población específicos aún tienen camino por recorrer.

Eficiencia, calidad y sostenibilidad

Ajustar la oferta a las necesidades reales

10

En un contexto socioeconómico en el que el papel social de la biblioteca es más importante que nunca, eficiencia, calidad y sostenibilidad deben continuar rigiendo los servicios y las actividades de la biblioteca. Para que esto sea posible, es necesario ajustar la oferta a las necesidades reales con una estrategia que tenga en cuenta los puntos anteriores.

Bibliografía

Berryman, Jennifer. *Sustaining Communities: Measuring the Value of Public Libraries*. Sídney: State Library of NSW for the Public Library Network Research Comité, 2005. 41 p. <http://www.sl.nsw.gov.au/services/public-libraries/docs/sustainingcommunities.pdf> [Consulta: octubre de 2014]

Canadian Urban Libraries Council. *Social Inclusion Audit*. Ottawa: CULC, 2010. <http://www.siatoolkit.com/section-i/#axzz2FbhEJGFK> [Consulta: octubre de 2014]

Debono, Barbara. «Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying». En: *Australasian Public Libraries and Information Services*, Vol. 15, No 2, June 2002. p. 80-95.

Gómez Yáñez, José Antonio (coord.). *El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. Madrid: FESABID, 2014. 111 p. <http://www.fesabid.org/system/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf> [Consulta: octubre de 2014]

Huysmans, Frank; Oomes, Marjolein. «Measuring the public library's societal value: a methodological research program». En: *World Library and Information Congress: 78th IFLA General Conference and Assembly*. Helsinki: IFLA, 2012. 14 p. <http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/76-huysmans-en.pdf> [Consulta: octubre de 2014]

Kelly, Galvin, Mulgan, Geoff, y Muers, Stephen. *Creating Public Value: An analytical framework for public service reform*. Londres: Strategy Unit, Cabinet Office, 2002. 35 p.

Norma ISO 16439: 2014: *Information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Ginebra: ISO, 2014. 82 p.

Luria i Roig, Maria; Pintor González, Joel. *El retorn a la inversió de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona (2007-2011)*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Direcció d'Estudis i Prospectiva, Gerència de Serveis de Biblioteques, 2013. 36 p. http://www.diba.cat/biblioteques/documentspdf/ROI_edicio_web_castellano.pdf [Consulta: octubre de 2014]

Poll, Roswitha. *Bibliography «Impact and Outcome of Libraries»*. Münster: IFLA, 2014. 74 p. http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2014.pdf [Consulta: octubre de 2014]

Wavell, Caroline. *et al. Impact Evaluation of Museums, Archives and Libraries: Available Evidence Project*. Aberdeen: Aberdeen Business School, 2002. 111 p. ISBN 1-901-08571-6. <http://www4.rgu.ac.uk/files/imreport.pdf> [Consulta: octubre de 2014]

Agradecimientos

Para la elaboración de este estudio hemos contado con las aportaciones de diferentes profesionales a quienes queremos transmitir nuestro agradecimiento:

Montse Álvarez (GSB), Emma Armengod (Biblioteca Trinitat Vella de Barcelona), Ferran Burguillos (Biblioteques Municipals de Sabadell), Hèctor Calvet (Biblioteca Can Mulà de Mollet del Vallès), Nati Calvo (Biblioteca Sant Ildefons de Cornellà de Llobregat), Montse Cantí (GSB), Joana Casas (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Òscar Carreño (Biblioteques de Barcelona), Àlex Cosials (LECXIT), Toni Espadas (Acceso), Eulàlia Espinàs (Ateneu Barcelonès), Montse Espuga (Biblioteca Font de la Mina de Sant Adrià de Besòs), Sílvia Ferrer (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Cristina Galí (Biblioteca Cal Gallifa de Sant Joan de Vilatorrada), Maria Gental (Biblioteca Central de Terrassa), Victòria Hernández (Ajuntament de Terrassa), Núria Méndez (GSB), Teresa Miret (Biblioteca Central d'Igualada), Àngel Om (Ajuntament de Vilafranca del Penedès), Teresa Pagès (Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi de Llobregat), Esperança Paños (GSB), Eli Ramírez (COBDC), Carme Rodríguez (GSB), Maria-Nadal Sau i Giralt (Ajuntament de Mollet del Vallès), Núria Silvestre (Biblioteca Municipal de Manlleu, Espai Bisbe Morgades), Núria Soler (Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya), Judit Terma (Biblioteques de Barcelona) y Núria Ventura (GSB).



**Diputació
Barcelona** | Àrea de Presidència

Gerencia de Servicios de Bibliotecas
Comte d'Urgell, 187
08036 Barcelona
Tel. 934 022 545 – Fax934 022 488
gs.biblioteques@diba.cat
www.diba.cat/biblioteques