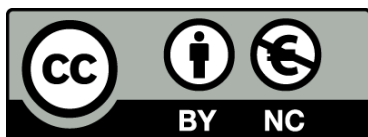




UNIVERSITAT DE
BARCELONA

**Serveis bibliotecaris per a persones grans:
una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de
Biblioteques Municipals de Barcelona)**

Guadalupe Saloni Marimón



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial 3.0. Espanya de Creative Commons**.

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial 3.0. España de Creative Commons**.

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial 3.0. Spain License**.



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Departament de Biblioteconomia i Documentació
Programa de doctorat: Informació i documentació en la societat del coneixement

SERVEIS BIBLIOTECARIS PER A PERSONES GRANS:
UNA NOVA REALITAT, UNA NOVA PERCEPCIÓ.
(XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE BARCELONA)

Guadalupe Saloni Marimón



Directores:
Dra. Carina Rey Martín
Dra. Concepción Rodríguez Parada

Barcelona, setembre del 2017

**PART I:
INTRODUCCIÓ
I JUSTIFICACIÓ**

Sumari

Introducció	1
Capítol 1 – Justificació i antecedents: Una nova realitat	9
1.1 La metamorfosi de la piràmide de població	9
1.1.1 El segment de població que engreixa la base de la piràmide	10
1.1.2 Apreciació del canvi per part dels experts	11
1.1.3 Apreciació del canvi a la biblioteca	14
1.2 Composició de lloc	17
1.2.1 Context demogràfic	17
1.2.2 Context sociològic	26
1.3 Finalitat de la recerca	29
1.3.1 Objectiu principal	29
1.3.2 Preguntes de recerca	30
1.3.3 Objectius específics	31
1.4 Plantejament metodològic	32
1.4.1 L'entrevista	34
1.4.2 L'observació	37
1.4.3 L'anàlisi de les webs	38



Introducció

En començar aquesta tesi no imaginava que havia d'acabar-la al cap de molts, molts anys. Entrebancs de tota mena, aparcaments i repeses... i la punxada final, que persones molt estimades no em varen permetre.

En el meu DAFO particular posaria aquests inconvenients en una banda, però a l'altra sempre s'ha mantingut un al·licient inamovible: el *meu* tema seguia sense ser abordat. Encara tenia sentit continuar la feina.

La percepció, el *leitmotiv* que faig present al llarg de tot el treball, encara no s'ha assolit prou. Encara ens calen les ulleres per reconèixer aquest segment de la població que canvia dia per dia. Aquelles ulleres que també arrossego com a símbol des que vaig defensar l'inici d'aquesta aventura.

No sabia dir com o quan vaig prendre plena consciència d'aquesta realitat canviant. El treball final d'una optativa *externa* del meu programa de Doctorat, que s'anomenava «Animació socio-cultural de la vellesa», em va fer reflexionar sobre la necessitat de col·laborar diverses disciplines, i també vaig 'descobrir' que hi havia una previsió d'un gran creixement d'aquestes franges d'edat en un futur proper, i que aquest mateix creixement havia d'incorporar un canvi dràstic en el perfil d'aquestes noves generacions de grans. Ho vaig mastegar força temps, vaig reflexionar que potser no es contemplava prou això, a les biblioteques, i així m'hi vaig embolicar.

Aquell futur proper ja ha arribat, i això seria una altra entrada positiva al meu DAFO particular: 'gràcies' a què he trigat tant en la meva recerca, he pogut seguir l'evolució de les actituds socials davant aquest important canvi generacional. Si ens fixem només en la terminologia, per exemple, en aquell moment era una mica 'atrevit' parlar de *baby boomers*, i avui trobem tot un epígraf sobre el terme al darrer informe de l'Imserso.¹ Igualment, tots els sectors dediquen molta cura al tracte d'aquest grup, des de les entitats financeres fins les agències de viatges.

I què deien les biblioteques? Jo no em considerava una vident; algú més, segur, reflexionava sobre aquest fet. I sí! a les nostres antípodes una doctoranda australiana (Maureena Lockyer-Benzie, 2002)² treballava amb això, i una altra australiana (Maureen Khalert, 2000),³ havia plantejat la qüestió per primera vegada davant la IFLA. De seguida va començar a publicar-se literatura científica de diversos països, i la feina, les aportacions, les actuacions... inspirades en el canvi generacional van agafar velocitat de creuer. Auxili, ara tenia massa feina!

Trobar algú que em volgués guiar en el camí d'aquesta dèria estranya, que no semblava tenir base en el món bibliotecari, on em deien que *els 'vells' ja es contemplen dins el grup d'usuaris adults*, i que aparentment tenia molt poc recorregut; trobar algú que em fes costat, en definitiva, no semblava fàcil, i més amb els meus alt-i-baixos creatius. Quan explicava, o mal-explicava què volia fer, a què em referia, que 'els vells' ja no eren 'els vells', o ja no ho serien; quan deia que això calia reflectir-ho a les biblioteques del segle XXI, em miraven amb sorpresa (i commiseració? [rialles del públic]) i amb cara d'incredulitat.

Però vaig tenir sort i finalment vaig trobar no una, sinó dues (!!!) persones que s'ho creien, i que m'han empès, animat, inspirat i fins i tot aplaudit en el sinuós camí cap al meu particular nord. La Carina i la Concepción; la Concepción i la Carina. Han estat unes directores magnífiques i necessàries. Els dec haver arribat fins aquí.



¹ IMSERSO — Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2015). *Políticas de envejecimiento activo: Informe 2014: Las Personas Mayores en España: Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas*. [Madrid] Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

<http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/22029_info2014pm.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

² Lockyer-Benzie, Maureena (2002). "Public libraries' response to changing demographics in Western Australia", document presentat a *Maturity matters: 6th Global Conference on Ageing*, Perth, 27-30 octubre 2002. Pot consultar-se a l'Annex 6.

³ Kahlert, Maureen V (2000). "The baby boomer generation. Impact on public libraries; theoretical and practical evidence". 66th IFLA Council and General Conference. Conferència núm. 051-99(WS)-E, Jerusalem, 13-18 agost 2000. <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/051-099e.htm>>. [Consulta: 04/04/2017].

La presa de consciència que el grup demogràfic de persones grans era a punt d'experimentar un increment destacable, i que aquestes persones grans, de ben segur, presentarien un perfil ben diferent del que fins aleshores semblava establert i tàcitament acceptat com una realitat indiscutible, gairebé empíricament provada, ens va convèncer que era un tema prou interessant, que convidava a endinsar-nos i fer una recerca orientada a l'encaix d'aquesta novetat dins la biblioteca.

El fet de posar el punt d'atenció en els serveis bibliotecaris per a gent gran ens permetria apreciar quin era l'encaix actual, i valorar la conveniència o no de variar-lo.

La biblioteca pública té un barem d'edats, segons el qual estableix els grups d'usuaris, que serveixen per pensar com atendre cada grup, per dissenyar serveis, per fer plans d'acció i projectes a curt i mig termini. En el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals – XBM, el barem actual presenta el següents segments:

Petits lectors 0-4 (4 anys d'interval);
Infants 5-14 (9 anys d'interval);
Joves 15-24 (9 anys d'interval);
Adults 1 25-39 (14 anys d'interval);
Adults 2 40-64 (24 anys d'interval);
Gent gran 65+

Els intervals d'edat dels dos darrers grups, són molt més dilatats que els que s'aplica als dos primers.

Tal com mostrarem en aquest treball, avui les persones que arriben a una edat on la convenció més comuna els considera «vells» no tenen gaire similitud amb persones de la mateixa edat de fa pocs anys enrere. Són individus que van néixer en anys on el món tornava a la calma després de grans enfrontaments bèl·lics, on hi havia il·lusió, esperança, empena. Això va suposar, d'una banda, una gran natalitat, i d'una altra, un canvi de mentalitat que va fer créixer els fills de manera més desinhibida, més atrevida. Aquella generació va veure néixer el rock, un trencament radical amb qualsevol esquema anterior. I en van trencar molts altres, d'esquemes. També trenquen l'estereotip del gran.

Aquest canvi profund, indiscutiblement, es notarà a la biblioteca. Ja es nota en moltes facetes de la vida quotidiana. En aquest context, la biblioteca ha de saber respondre a les necessitats que aquestes persones plantegin, explícitament o tàcitament. La biblioteca pot demanar-se si convé canviar o reordenar els grups d'usuaris que té establerts; pot estudiar què necessiten aquests usuaris; pot adequar la seva oferta i difondre-la en l'àmbit dels grans.

Si, segons el Manifest de la IFLA/Unesco de la biblioteca pública (1994),⁴ els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom [...] sense tenir en compte l'edat [...]; si tots els grups d'edat han de trobar materials adequats a les seves necessitats, aleshores cal oferir serveis a tots aquests grups d'edat en igualtat de condicions, amb proporcionalitat d'inversions, i amb equitat en l'esforç dels programes.

Amb aquests raonaments, i mitjançant la recerca requerida, l'objectiu principal d'aquest estudi és oferir un conjunt d'eines i propostes, per animar a la creació d'un grup de treball, amb bibliotecàries i experts d'altres disciplines, que puguin establir unes directrius o recomanacions pels serveis bibliotecaris a les persones grans.

Tot seguit s'exposa, en forma de resum, el contingut dels capítols que han conformat l'estructura de la investigació.

El **primer** capítol ofereix les dades objectives, necessàries per emmarcar el tema. Com ha canviat la composició de les piràmides de població, quin grup ha estat responsable del canvi, i com s'ha percebut aquesta circumstància per part dels professionals i dels estudiosos. S'aporten elements que ajudin a comprendre el context demogràfic, i també el sociològic.

Es planteja l'objectiu principal, que és conèixer quina oferta podem trobar a la biblioteca pública per als usuaris grans, i quina els podem oferir. Els criteris i tècniques de recollida de dades són d'importància cabdal, per tal d'obtenir el màxim d'informació de qualitat sobre la qüestió que es sotmet a estudi.

Es va considerar adequada l'entrevista. Per la primera prospecció, davant la dificultat d'arribar personalment a totes les biblioteques catalanes, es va fer una pregunta totalment oberta per correu electrònic, que permetés respostes lliures tant en contingut com en extensió. Això va permetre una primera instantània sobre els serveis a gent gran a la biblioteca pública del país. Amb la recerca ja avançada, s'han fet entrevistes semi-estructurades a professionals de la biblioteca, en una mostra de totes les zones en què està estructurada la XBM, només amb unes preguntes-eix, que permetessin a la persona entrevistada esplaïar-se i posar èmfasi en l'aspecte que més li interessés dels que es proposaven. I entrevistes no estructurades a persones expertes i a responsables de gestió de la XBM.

Amb la recerca que informa aquest treball, es volen assolir tres objectius instrumentals, que informin un objectiu principal. Primer s'ha volgut conèixer en quin punt està l'oferta de serveis bibliotecaris per a gent gran

⁴International Federation of Library Associations and institutions – IFLA (1994). *Manifest de la Biblioteca Pública de la IFLA/Unesco*. <<https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/catal.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

en d'altres països. Tot seguit, s'ha treballat per identificar els serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM. Un altre objectiu important és identificar els continguts pensats per a gent gran a les webs de les biblioteques, la seva visibilitat, i també la usabilitat. Amb aquestes dades podrem conèixer si els serveis bibliotecaris dirigits als usuaris grans són suficients i si són equiparables als que s'ofereixen a altres franges d'edat.

El **segon** capítol aborda el **marc conceptual**, d'interès cabdal en aquest treball, doncs és molt necessari establir:

1. De qui estem parlant. Qui són els grans. Perquè ja no en diem 'els avis'. A quina edat passem la frontera?

Els grans d'avui no volen ser anomenats vells; en això els experts coincideixen. En conseqüència, hi ha tot un ventall de denominacions, com ara grans, sèniors, boomers... També es mira de delimitar la línia invisible i màgica que obre el pas a una nova etapa de vida: 50, 55, 65 anys? Agafa força l'expressió +55.

2. Què entenem per serveis bibliotecaris. Com els defineixen les professionals. Com els defineixen els textos normatius.

El **tercer** capítol, dedicat a l'**estat de la qüestió**, ha volgut copsar quina percepció es té d'aquest canvi generacional des de la biblioteca.

La revisió bibliogràfica ha mostrat que, certament, el tema d'estudi preocupa a escala global, a totes les disciplines i a la biblioteca. I també ha fet palesa la preocupació i l'interès, i en conseqüència la producció, apreciable, de publicacions a Catalunya i a tot l'Estat, en qualsevol disciplina que no sigui la biblioteconomia; en aquest darrer cas és molt minsa, gairebé inexistent.

S'ha recollit documentació referent a com es tracta el tema fora de casa nostra; s'han buscat referències de diferents països, de diferents cultures.

I a casa, s'ha estudiat si s'ha percebut el canvi; si s'han fet accions per tal de conèixer-lo, entendre'l i adaptar-s'hi. S'ha parlat amb professionals de les biblioteques, s'han analitzat les webs; s'ha recollit la opinió de persones expertes en altres disciplines, que a més, en alguns casos són persones grans, i s'ha parlat amb l'entitat més representativa de les persones grans al nostre país, la Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya – FATEC.

El **quart** capítol presenta l'**anàlisi de resultats**, on analitzarem les dades recollides al treball de camp, per tal de determinar les característiques generals que descriuen la situació, i identificar cap a on s'haurien

d'orientar els esforços per a una correcta planificació d'uns serveis bibliotecaris de qualitat per a la gent gran.

Al capítol de **conclusions** s'exposa el resultat final de la recerca, es fan propostes d'actuació i es suggereix la necessitat de comptar amb unes directrius que ajudin les professionals en la seva tasca a cada biblioteca. En aquest sentit, s'esbossa la proposta d'un cos de recomanacions de serveis per a gent gran, que s'adeqüin a la nostra realitat, que hauria de ser completat i consensuat amb suport dels agents implicats.

La **bibliografia** recull les fonts d'informació bibliogràfiques, ordenades alfabèticament, de manera que el lector pugui detectar amb facilitat les obres citades i incloses al llarg del text. I també s'hi relacionen la resta de fonts que, tot i no citar-se expressament, han informat la recerca en tot el seu llarg camí, perquè puguin ser d'utilitat en l'estudi d'aquest tema.

Per acabar s'incorpora un conjunt d'**annexos**, amb literatura científica i amb documents referents a actuacions dutes a terme al llarg de la investigació, i que complementen i reforcen el cos argumental.

El fet d'estudiar la realitat des d'un punt de vista sociològic, com és el cas d'aquest treball, per tal de conèixer el fenomen estudiat i la seva importància o no per a la biblioteca pública, ens ha fet entendre *una mica* moltes vessants d'aquesta realitat.

Hem après molt sobre aquest grup d'edat; i hem après que no en sabíem gairebé res, que ens sentíem còmodes amb tot el nostre bagatge de tòpics sobre aquesta etapa vital, que hem hagut d'estripar. I per això ens hem convençut de la necessitat que la formació acadèmica d'una banda, i la formació als professionals de l'altra, han d'incloure urgentment aquests continguts.

Ens ha sorprès percebre, encara avui, la reticència, la incredulitat, quan es planteja la necessitat de contemplar aquest perfil de manera diferenciada. Hem mirat de ser respectuoses a l'hora d'exposar-ho... però no podem silenciar la necessitat d'aquesta formació, que inevitablement comportaria una discussió enriquidora –segur–, i una sensibilització necessària.



Tot llegint l'editorial d'un número de la revista *Feliciter*, que és l'òrgue de comunicació de la professió al Canadà, i que es cita en aquest treball, l'autora parlava d'un post en un bloc; un 'meme' d'una bibliotecària d'un

altre país, que l'havia colpida i que –diu– és el seu punt de referència constant ('my touchstone', diu). La curiositat ens hi va dur... i l'entnem.

Per això el citem i reproduïm aquí, doncs en els capítols que venen hi farem referència en més d'un epígraf:

«The User Is Not Broken: A meme masquerading as a manifesto», al bloc *Free Range Librarian, K.G. Schneider's Blog on Librarianship, writing, and everything else*.⁵

(Launched after a discussion with a passionate young librarian who cares. Please challenge, change, add to, subtract from, edit, tussle with, and share these thoughts.)

I diu:

All technologies evolve and die. Every technology you learned about in library school will be dead someday.

You fear loss of control, but that has already happened. Ride the wave.

You are not a format. You are a service.

The OPAC is not the sun. The OPAC is at best a distant planet, every year moving farther from the orbit of its solar system.

The user is the sun.

The user is the magic element that transforms librarianship from a gatekeeping trade to a services profession.

The user is not broken. Your system is broken until proven otherwise.

That vendor who just sold you the million-dollar system because "librarians need to help people" doesn't have a clue what he's talking about, and his system is broken, too.

Most of your most passionate users will never meet you face to face.

Most of your most alienated users will never meet you face to face.

The most significant help you can provide your users is to add value and meaning to the information experience, wherever it happens; defend their right to read; and then get out of the way.

Your website is your ambassador to tomorrow's taxpayers. They will meet the website long before they see your building, your physical resources, or your people.

It is easier for a camel to pass through the eye of a needle than to find a library website that is usable and friendly and provides services rather than talking about them in weird library jargon.

Information flows down the path of least resistance. If you block a tool the users want, users will go elsewhere to find it.

⁵ Schneider, K.G. (2006). «The User Is Not Broken: A meme masquerading as a manifesto», al bloc *Free Range Librarian: K.G. Schneider's Blog on Librarianship, writing, and everything else*.

<<http://freerangelibrarian.com/2006/06/03/the-user-is-not-broken-a-meme-masquerading-as-a-manifesto/>>. [Consulta: 04/04/2017].

You cannot change the user, but you can transform the user experience to meet the user.

Meet people where they are –not where you want them to be.

The user is not “remote.” You, the librarian, are remote, and it is your job to close that gap.

The average library decision about implementing new technologies takes longer than the average life cycle for new technologies.

If you are reading about it in Time and Newsweek and your library isn’t adapted for it or offering it, you’re behind.

Stop moaning about the good old days. The card catalog sucked, and you thought so at the time, too.

If we continue fetishizing the format and ignoring the user, we will be tomorrow’s cobblers.

We have wonderful third spaces that offer our users a place where they can think and dream and experience information. Is your library a place where people can dream?

Your ignorance will not protect you.



1. Justificació i antecedents: Una nova realitat



Els serveis de la biblioteca pública es fonamenten en la igualtat d'accés per a tothom, sense tenir en compte l'edat, la raça, el sexe, la religió, la nacionalitat o la classe social. [...] Tots els grups d'edat han de trobar material adequat a les seves necessitats.⁶

Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública

1.1 La metamorfosi de la piràmide de població

La instantània demogràfica de la població està canviant; els grups d'edat més nombrosos fins ara, ja no ho seran d'aquí a poc temps, i un grup tradicionalment reduït experimentarà un considerable augment.⁷ Vivim un moment històric on el creixement demogràfic del sector de població amb edat per damunt dels 50 anys és un lloc comú de diferents col·lectius

⁶ Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. El subratllat és nostre. <http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html>.

⁷ Arriba tota una onada d'adults que assoleixen les edats que hom defineix com «la vellesa», però els seus perfils són canviants, resulten ben diferents dels que presentaven els adults d'aquestes edats en generacions passades. Són «vells»? Potser sí, fisiològicament, però no les seves ments, la seva forma física, la seva determinació o el seu estat de salut. Com definir-los? La literatura científica de diverses disciplines no presenta un acord. Per aquest estudi s'han triat els termes «grans» o «gent gran». Tanmateix, les dificultats terminològiques que planteja aquest assumpte es tracten abundantment al capítol 2, «Marc conceptual: Definició dels subjectes d'estudi».

d'experts. La literatura dedicada a aquest concepte és abundant i multidisciplinària, i en d'altres latituds abasta també l'enfocament biblioteconòmic.

La reduïda producció científica sobre la qüestió, a Catalunya i a l'Estat espanyol, la manca de models propers, afegeixen dificultat al trasbals organitzatiu que comporta incorporar a la filosofia de les organitzacions un nou concepte a tenir en compte a tots els nivells. És per això que es vol encoratjar la recerca sobre la vellesa des d'un prisma biblioteconòmic, tot fent cas de la recomanació de Pérez Díaz i altres (2008),⁸ triada per obrir aquest treball: cal fer recerca sobre la vellesa, perquè del coneixement d'aquest grup social en depenen decisions públiques i privades de gran transcendència.

La biblioteca evoluciona, incorpora noves tecnologies, nous formats, nous suports... En realitat s'està replantejant fins i tot el concepte de biblioteca pública.⁹ Cal pensar amb honestedat si també han evolucionat els conceptes associats a aquest perfil d'usuaris; si el concepte de 'gran' és, finalment, nou, o si es manté tal com s'ha conegut fins ara.

1.1.1 El segment de població que engreixa la base de la piràmide

Les persones grans (com a ells els agrada dir-se) ja no són aquells «vells» que fins ahir mateix romanien a l'imaginari de qui dissenya els serveis bibliotecaris.

Sovint, parlar de grans a l'hora de pensar quins serveis oferir-los, s'ha traduït només en accessibilitat física a les instal·lacions, i servei a domicili. I, erròniament, en moltes ocasions s'ha establert una relació de conceptes: gran – discapacitat¹⁰. És convenient preguntar-se si el grup del qual parlem respon, avui encara, a aquest perfil.

En aquest treball es vol proposar una eina modesta, un punt de partida; que pugui evolucionar, canviar i ser corregida; però que, sobretot, faci la feina inicial de sacsejar i convidar a que la biblioteca consideri si cal

⁸ Pérez Díaz, Julio; Miret Gamundi, Pau; Ajenjo i Cosp, Marc (2008). "La gent gran a Catalunya", a *Condicions de vida i desigualtats a Catalunya, 2001-2005: Habitatge, salut, parella, joventut, gent gran i dependència*. Vol. 2. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, p. 180-284. El subratllat és nostre.

<<http://digital.csic.es/bitstream/10261/6216/1/Bofill2008.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

⁹ Anglada Lluís (2014). ¿Son las bibliotecas sostenibles en un mundo de información libre, digital y en red? *El Profesional de la Información*, vol. 23, núm. 6

<[https://recyt-fecyt-es.sire.ub.edu/index.php/EPI/article/view/31974/16975](https://recyt-fecyt.es.sire.ub.edu/index.php/EPI/article/view/31974/16975)>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁰ Velarte Pérez, Cristina, i altres (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Madrid: Imserso.

<http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/33010bi_biotacc2011.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

reflectir en el disseny de les seves línies d'actuació el substancial canvi demogràfic que vivim.

Què diferencia la persona gran d'avui de la de fa alguns anys? Primer: l'edat ja no és una referència inamovible ni estàtica. Segon: el perfil de gran ha evolucionat. Si fins fa relativament poc temps el mateix subjecte es considerava «massa vell, o massa vella», no només per a determinades activitats, sinó per a moltes rutines de la vida diària, avui, per sort, res no els atura.

El món sencer al seu voltant se n'ha adonat, i les entitats financeres, que abans només veien els «vells» com una font d'ingressos gràcies als seus estalvis de tota la vida i pensaven que amb un regalet a canvi d'un dipòsit a termini mal remunerat els feien contents, ara ofereixen paquets complets de serveis pensats en exclusiva per a les persones grans, fan publicitat on destaquen com es troben de bé els individus d'aquest grup, i com en són d'intel·ligents i capaços per prendre les seves pròpies decisions.

El sector alimentari i les marques especialitzades en nutrició i salut treuen al mercat línies de productes pensats per a aquestes persones. No cal ni dir com han posat a treballar el magí els professionals de l'oci. I més: moda, calçat, cosmètica, accessoris de tota mena per facilitar la mobilitat i l'accessibilitat, asseguradores i, per descomptat, la indústria farmacèutica. Tots dissenyen campanyes sorprenents on presenten subjectes que, per dir-ho així, tenen una edat; però somriuen i són molt actius, tenen el cap clar, i no es deixen manipular.

1.1.2 Apreciació del canvi per part dels experts

Per tot això, s'han buscat aportacions científiques que ajudin a bastir un cos textual fiable i polièdric. La limitació a què cal ajustar aquest projecte no permet exposar tot el ventall documental recollit, que tanmateix quedarà reflectit a la bibliografia, però es fa una tria d'allò més representatiu, que no vol dir necessàriament més proper en el temps.

A tall d'exemple, el *Llibre blanc de la gent gran activa*, presentat el 2002,¹¹ no ha tingut una edició posterior, i encara té plena vigència. En aquest document,

es fa una anàlisi exhaustiva d'aspectes tan rellevants com els següents: l'increment progressiu de l'esperança de vida, i sobretot de l'esperança de vida lliure d'incapacitat; l'adopció del concepte de gent gran activa

¹¹ Departament de Benestar Social (ed.) (2002). *Llibre blanc de la gent gran activa. El paper actiu de la gent gran en la nova societat: 50 propostes de millora i 14 recomanacions*. Generalitat de Catalunya.

<http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematics/gent_gran/08llibreblancgentgranactiva02/2002Llibreblancgentgranaper.pdf>. [Consulta: 02/06/2017].

com a idea que reflecteix la capacitat per a assolir el màxim desenvolupament personal i social de les persones grans i com a resposta a la realitat d'una gent gran majoritàriament activa i autònoma; la rellevància de les aportacions que la gent gran fa a la societat i que no només tenen un caire de producció econòmica o laboral; l'existència d'una sèrie d'activitats preventives que s'han demostrat eficaces en la millora de la salut de les persones grans; la gran disponibilitat de temps lliure que suposa la jubilació i l'oportunitat que constitueix aquest fet per a l'oci actiu i productiu; la fase de gran desenvolupament en què es troba immersa la participació institucional de la gent gran a Catalunya; el gran potencial de participació existent a la nostra societat que es posa de manifest mitjançant el desenvolupament de l'associacionisme en l'àmbit de la gent gran; la importància del poder adquisitiu després de la jubilació; la necessitat de millorar l'accessibilitat dels habitatges i la necessitat d'afavorir que la gent gran s'adapti a les noves tecnologies.

De l'anàlisi i reflexió entorn de tots aquests aspectes se'n desprèn la importància de promoure una imatge positiva de la gent gran i de continuar treballant per la igualtat d'oportunitats, per la cultura de la solidaritat i la cultura de l'oci actiu, i també per l'exercici dels drets i deures de la gent gran. També cal destacar la importància de potenciar la participació cívica i activa, d'impulsar l'accés gradual flexible a la jubilació i la generalització de la preparació a la jubilació activa i la formació permanent, dedicant especial atenció a les noves tecnologies.

Un altre exemple: el número 82 de la revista *DCidob* (2002)¹² va ser dedicat íntegrament a l'envelliment, amb aportacions de destacats sociòlegs, que presentaven anàlisis d'una situació que no ha variat gaire o gens; alguns d'aquests articles han estat triats per il·lustrar el nostre projecte.

En el mateix sentit, no s'ha celebrat cap Assemblea mundial de les Nacions Unides sobre l'Envelliment,¹³ després de la segona, l'any 2002, que aquí es ressenya.

En destaquem la contribució de l'Organització Mundial de la Salut – OMS,¹⁴ redactada el febrer del 2002, en les sessions de preparació de l'Assemblea, on s'estudia en profunditat allò que en aquest treball anomenem el *nou perfil* dels grans.

¹² Fundació Cidob (ed.) (2002). "Revolució demogràfica: les dades", *DCidob* núm. 82, p. 14-17. <<http://www.raco.cat/index.php/DCidob/article/view/19703/19543>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹³ Nacions Unides (2002). *Informe de la Segona Assemblea Mundial sobre el Envejecimiento*, Madrid 8-12 abril 2002. <http://www.monitoringris.org/documents/norm_glob/mipaa_spanish.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁴ World Health Organisation. Ageing and Life Course Programme (2002). *Active ageing: a policy framework*. [Ginebra]: World Health Organization. Noncommunicable Diseases and Mental Health Cluster. Noncommunicable Disease Prevention and Health Promotion Department. El subratllat és nostre. <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

El document va ser molt treballat i modificat (hem vist la versió anterior); hi van col·laborar delegacions de nombrosos països, entre ells Espanya, i s'hi pot llegir:

Challenge 7:

Changing Forging a New Paradigm

Traditionally, old age has been associated with retirement, illness and dependency. Policies and programmes that are stuck in this out-dated paradigm do not reflect reality. Indeed, most people remain independent well into very old age. Especially in developing countries, many people over age 60 continue to participate in the labour force. Older people are active in the informal work sector (e.g., domestic work and small scale, self-employed activities) although this is often not recognized in labour market statistics. Older people's unpaid contributions in the home (such as looking after children and people who are ill) allow younger family members to engage in paid labour. In all countries, the voluntary activities of older people provide an important economic and social contribution to society. [...] It is time for a new paradigm, one that views older people as active participants in an age-integrated society and as active contributors as well as beneficiaries of development. [...] This paradigm takes an intergenerational approach that recognizes the importance of relationships and support among and between family members and generations. It reinforces "a society for all ages" – the central focus of the 1999 United Nations International Year of Older Persons. The new paradigm also challenges the traditional view that learning is the business of children and youth, work is the business of midlife, and retirement is the business of old age. The new paradigm calls for programmes that support learning at all ages and allow people to enter or leave the labour market in order to assume caregiving roles at different times over the life course. This approach supports intergenerational solidarity and provides increased security for children, parents and people in their old age.

La casuística és aplicable a la resta de documents triats i citats. Més que la proximitat temporal, en molts casos se n'ha valorat la pertinença com a elements il·lustradors de l'exposició que aquí s'enceta. Com a base necessària per avançar. És necessari conèixer bé la importància del canvi demogràfic que vivim; cal capbussar-se en la informació demogràfica i sociològica, entendre bé el fet, escoltar què diuen les anàlisis dels que hi treballen en profunditat, a casa i fora de casa, abans de fer el pas següent: plantejar si cal assumir el repte des de la biblioteca.

Vivim un temps on tot va molt de pressa, especialment pel que fa a la tecnologia. I també vivim un temps on es reivindica la recuperació dels valors humanístics, la calma i la reflexió; només la calma d'un bon genet podrà dominar la muntura desbocada. La pressa de la tecnologia ha incorporat als nostres conscients i subconscients el concepte que tot el que no sigui d'ahir mateix ja és obsolet. I això potser és vàlid per a la tecnologia, sens dubte.

Però la humanística ens ensenya que el què aporta a la reflexió té una vida molt més llarga. Perquè, si no, encara perviuen i es valoren els

clàssics grecs, els filòsofs del segle passat? Perquè es considera que encara són bons per aprendre a viure? Si la seva obra no es va publicar el mes passat! Quan els educadors es plantegen nous mètodes com l'escola viva, ho fan perquè han conegut el mètode Montessori, el Waldorf, el Rosa Sensat, i enriquets amb la reflexió que aporta la lectura d'aquestes aportacions gens menyspreables, que encara citen amb respecte; informats gràcies a la tasca que els seus creadors van fer i comunicar en el passat, decideixen actuar segons el seu context social del moment i segons la seva manera de veure les coses, també.

Les referències que es citen en aquest treball, en alguns casos poden titllar-se de 'massa antigues'. Però tota la reflexió que aporten sobre una realitat social que ja ens truca a la porta, aquí encara no s'ha fet. Els debats en l'àmbit bibliotecari, les solucions inicials i llur evolució, són de plena actualitat per a nosaltres, i poden ajudar molt. L'essència, a més, resulta de plena actualitat, i el paral·lelisme resulta evident, si en prenem l'essència. Tampoc ningú troba un inconvenient que els exemples que proposa Plató ens parlin de la societat grega el segle IV abans de Crist, ans al contrari: en saben veure les correspondències amb la societat actual, i sempre se'n fan interpretacions. Igual que l'art de la guerra de Sun Tzu, considerat el millor llibre d'estratègia de tots els temps, escrit el segle IV abans de Crist, i que encara avui s'agafa com a referent en el món dels negocis. O les 'set virtuts' del bushido japonès, aquella història dels Ronin que fins i tot ha inspirat el cinema, i que prové del 1702.

Si Bundy, el 2005, reflexiona sobre les actuacions públiques requerides quan diu que el seu país (Austràlia), igual que altres països desenvolupats, veu envellir la seva població; i que per respondre a les necessitats d'informar-se, d'aprendre, de tenir un benestar i de fer una vida independent, caldrà augmentar les inversions institucionals, inclosos els governs locals i les biblioteques públiques,¹⁵ considerem que destacar aquesta reflexió no és gens anacrònic per a la nostra realitat de l'any 2017.

Si volem copsar l'apreciació del canvi per part dels experts, hem d'anar per força uns anys enrere, ja que aquests experts, avui, amb la reflexió feta pel dret i pel revés, ja són conscients del canvi i treballen des d'una altra perspectiva, que també ens interessarà ben aviat: com es treballa un cop apreciat aquest canvi. Però cal anar pas a pas.

1.1.3 Apreciació del canvi a la biblioteca

L'interès per conèixer les característiques d'aquest grup de població arriba, doncs, a tots els sectors i a totes les latituds. Volem dir que fins i tot a la biblioteca pública, fronteres enllà, s'hi ha treballat amb

¹⁵ Bundy, Alan (2005). *Community critical: australian public libraries serving seniors*. Melbourne: Friends of Libraries Australia. El subratllat és nostre. <http://www.foia.org.au/pdfs/FOLA_Seniors.pdf>. [Consulta: 30/03/2017].

profunditat d'uns anys ençà. Sobretot han pres consciència del canvi de perfil d'un grup d'edat que té un pes demogràfic important.

Ja fa deu anys, Williamson (2006)¹⁶ assenyalava en un article que va tenir molta repercussió dins la professió, gairebé de lectura obligada, que l'arribada a la jubilació d'aquest grup causa un fort impacte a les societats desenvolupades, ja que es tracta d'un grup social molt nombrós, que presenta millor salut i formació que la generació precedent, i que un dels trets distintius que els defineixen és [...] el consum voraç d'informació en qualsevol suport.

Dempsey (2007)¹⁷ també va treballar ben aviat en el perfil d'aquest nombrós grup, tot definint-lo com una generació rebel, que ha protagonitzat enormes transformacions socials i culturals.

Així, des de fa més de deu anys, la comunitat bibliotecària internacional ha percebut el canvi, ha reflexionat, ha generat ingent producció científica, ha elaborat directrius, ha dissenyat serveis, ha analitzat els fons bibliogràfics. En una paraula, ha obert els ulls. Y encara hi és, encara hi treballa. En aquest sentit, també pel que fa a la literatura de la professió, les referències abasten un ampli interval cronològic, doncs fins ara el tema que ens ocupa no ha atret l'atenció majoritària dels estudiosos a casa nostra, i per això s'ha considerat que conèixer àmpliament l'experiència aliena representa una aportació positiva per l'anàlisi i plantejament d'aquest assumpte.

Allan M Kleiman¹⁸ (2012) ens fa reflexionar, quan diu que

els fills de l'explosió demogràfica de mitjans segle passat ja han arribat a l'edat màgica dels 60. La població d'aquesta edat es veu (o aviat es veurà) duplicada. Es discuteix sobre això en relació als serveis de salut i les pensions. ¿Com afectaran aquests canvis a les biblioteques? ¿Quines demandes tindrà aquest grup demogràfic per a les nostres col·leccions? Les biblioteques de tota mena haurien de veure això no com una amenaça, sinó com una oportunitat de millorar, publicitar i adaptar la seva col·lecció als seus usuaris.¹⁹

¹⁶ Williamson, Kirsty; Bannister, Marion; Makin, Lynne; Johanson, Graeme; Schauder, Don; Sullivan, Jen (2006). "When I'm 64': the public library after the retirement of the baby boomers". En: Lloyd, Anne; Pymm, Bob (ed.) *2nd Research Applications in Information and Library Studies Seminar – RAILS*, p. 53-66. Centre for Information Studies Research Reports (Charles Sturt University).

<http://researchoutput.csu.edu.au/R/?func=dbin-jump-full&object_id=10398&local_base=GEN01-CSU01>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁷ Dempsey, Beth (2007). What boomers want. *Library journal*, vol. 132, núm. 12, p. 36-39. <<http://lj.libraryjournal.com/2007/07/ljarchives/lj-series-patronspeak-what-boomers-want/#>>. [Consulta: 04/04/2017].

¹⁸ Allan Kleiman és un dels primers bibliotecaris que va aportar les seves reflexions sobre la necessitat de contemplar el públic *gran* amb uns altres ulls, tot desfent el mite de les inversions extraordinàries i demostrant que els canvis necessaris no tenen perquè desequilibrar cap pressupost. Els materials que ha publicat són molts i de gran interès. En Annex 1 es parla àmpliament de la seva tasca i els materials que ha generat.

¹⁹ Kleiman, Allan M. (2012) 'Boomer-ize' Your Library Collection: The Basic. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 52, núm. 2 (Winter), p. 102-105.

L'autor proposa una adaptació del fons, fins i tot suggereix títols concrets –que, certament, seran diferents a cada país, cosa que no treu interès al suggeriment–, idees de seccions, etc.

Diu Sanchez-García (2015)²⁰ que hem d'entendre les biblioteques com a centres socials, on es treballa «amb i per a les persones». Fins ara, el disseny de les col·leccions ha contemplat poc el grup d'usuaris amb edats més enllà dels 60. Quan hem abordat la qüestió en l'àmbit bibliotecari, s'ha copsat una percepció que, fins fa poc, era un lloc comú: «aquest grup d'edat està contemplat dins el segment d'usuaris adults», era la resposta.

La percepció és errònia. Però això pot canviar; igual que no es posa dins el mateix grup totes les edats prèvies, sinó que es diferenciï intervals d'edats, perquè no és igual un nen de tres anys que un jove de catorze (i dins l'interval de 0 a 14 es fan seccions, tot parant atenció a cadascuna).

Jennifer Burek Pierce (2012),²¹ reflexionant sobre el temps que va dedicar als serveis en les seccions per a joves, diu:

Penso en totes las cosas que fem per adaptar aquests espais als nens: prestatgeries baixes; senyalització atractiva i amb caràcters gruixuts. Penso en tota la formació i tota la retòrica professional sobre les formes de interactuar amb els adolescents, que reconegui la seva necessitat d'independència i consideri les limitacions de la seva edat. Perquè no ens esforcem a servir els grans de la mateixa manera?

L'esmentada Sánchez-García (2015) i també Saloni (2014),²² incideixen en la necessitat de formació específica per conèixer els perfils dels usuaris. La formació acadèmica de les actuals plantilles bibliotecàries no contemplava aquests aspectes, i tampoc ho contempla l'oferta formativa especialitzada a la qual tenen accés com a professionals. Això no s'ha d'interpretar com una incorrecció, o una falta; ni el fet d'assenyalar-ho, una acusació: perquè el canvi social ha estat molt ràpid; no era un aspecte que fes preveure la necessitat d'incidir-hi en la formació. Com

<<https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3865/4285>>. [Consulta: 04/04/2017]. La traducció i el subratllat són nostres.

²⁰ Sánchez-García, Sandra, Yubero, Santiago (2015). "Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social". *El profesional de la información*, vol. 24, núm. 2. Barcelona: El Profesional de la Información.

<<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/03.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

²¹ Pierce, Jennifer Burek (2012). "An old friend in the library". *American Libraries*, núm. 43 (vol. 9-10), p. 16. Chicago: American Library Association. La traducció és nostra.

<<http://web.b.ebscohost.com/sire.ub.edu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=33d14e3d-5cbc-40cb-bf89-42f763233c7b%40sessionmgr102&vid=1&hid=118>>

I també a <<https://americanlibrariesmagazine.org/2012/08/22/an-old-friend-in-the-library/>>. [Consulta: 04/04/2017].

²² Saloni Marimon, Guadalupe, Rey Martín, Carina, Rodríguez Parada, Concepción (2014). "Biblioteca pública i treball social: el treball interdisciplinari al servei d'una generació". *RTS: Revista de treball social*, núm. 201, p. 125-132. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

han fet els companys arreu, ara ho percebem i estudiem com afrontar aquest desafiament tant engrescador.

Disposem de tot tipus de models externs sobre com s'ha abordat la qüestió; anglosaxons, orientals, europeus. Convé apreciar com un avantatge tota la feina feta pels companys de professió, perquè així l'arrencada no parteix de zero. Un treball decidit de tots els agents implicats permetria un considerable avenç en poc temps.

Així, quan en aquest treball parlem de manca de referències institucionals, s'ha d'interpretar com una apreciació informativa, de reflex de la situació del moment, conseqüència del canvi dràstic en la composició de les piràmides de població. Tal com es deia més amunt, quan parlàvem de formació, cal que no s'interpreti com una crítica a unes Centrals de gestió (ni de la XBM, ni d'altres que operen en tot el territori de Catalunya) que fan una bona feina, sinó com una aportació de l'autora als elements de reflexió, que pot esdevenir el rudiment per dissenyar o bastir nous serveis, o modificar-ne, amb una nova manera de mirar. Una nova mirada que deixi enrere la *percepció* errònia que expliquem en alguns passatges, però sense ser, ja avui, la *miopia* de què parlava Kleiman (1995)²³ quan cridava l'atenció sobre els canvis demogràfics que aleshores començaven.



1.2 Composició de lloc

En aquest epígraf s'exposen algunes dades dels contextos demogràfic i sociològic, que aporten els elements necessaris per entendre l'abast de l'assumpte que inspira aquest treball, i la proposta que s'hi exposa.

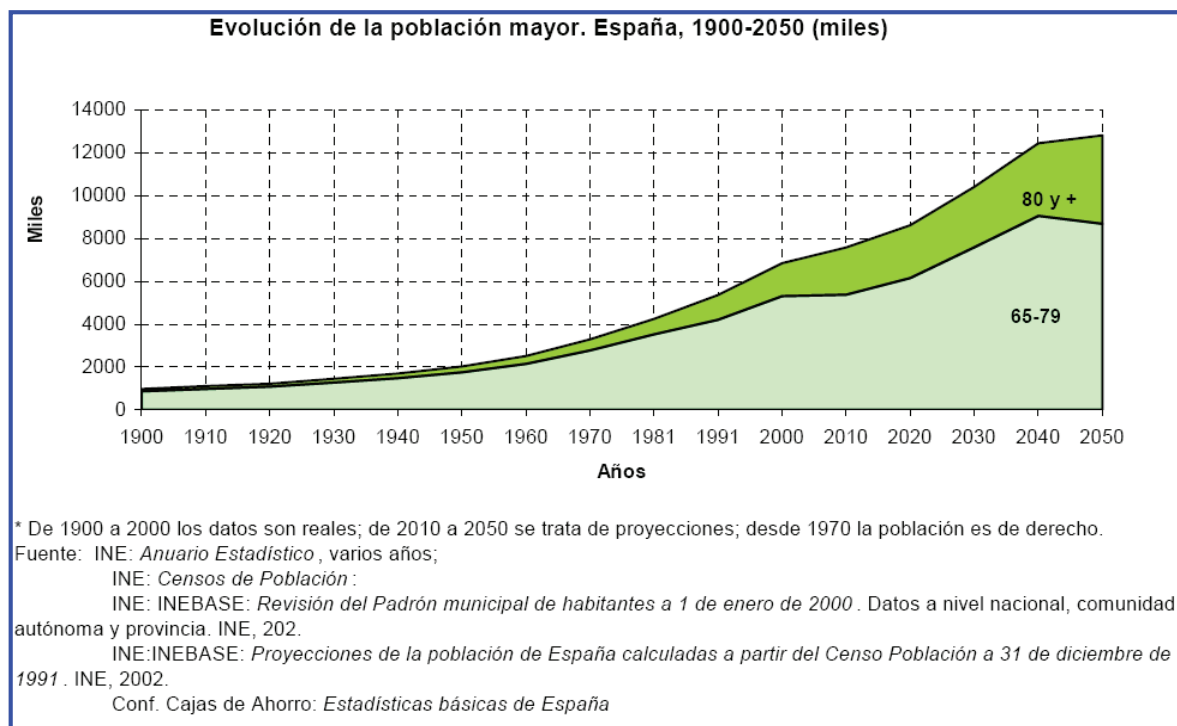
1.2.1 Context demogràfic

A l'Estat espanyol, al llarg del segle XX, la població total s'ha doblat, però, segons el *Plan de acción para las personas mayores 2003-2007 [PAPM]* (Imserso, 2003),²⁴ la xifra de gent gran s'havia multiplicat per set. En aquest document es constata que, el darrer quart del segle XX, la població estatal d'octogenaris va augmentar en 150.000 individus/any, i es preveia que creixeria un 80% en els primers 20 anys del segle XXI. Si a finals del segle XX representaven el 3,9% de la població, l'any 2050 ja en seran el 10%.

²³ Kleiman, Allan M (1995). "The aging agenda: redefining library services for a graying population". *Library Journal*, vol. 120, núm. 7 (abril 1995), p. 32-34.

²⁴ IMSERSO – Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (2003). *Plan de acción para las personas mayores 2003-2007*. [Madrid]: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <<http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/planppmm20032007.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

També s'hi llegeix que, cap el 2020, en què les generacions del *baby boom* arribaran a les edats de jubilació, la població de grans es situarà per damunt dels 8,5 milions de persones. Reproduïm la gràfica de projecció de la població gran fins el 2050 (Gràfica 1).



Gràfica 1. Evolució de la població gran a l'estat espanyol, del 1900 al 2050. (Font: PAMP 2003-2007 – Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (Imserso), 2003)

La publicació més recent fins avui, produïda per l'Institut, l'Informe Imserso 2014,²⁵ confirma la realitat descrita, tot mantenint les previsions d'un important creixement de la població d'aquesta franja d'edat per a les properes dècades, especialment en els anys que van del 2015 al 2060:

El significativo incremento de la población mayor en España es evidente al observar el crecimiento medio anual del grupo de 65 y más años, en comparación a la del total del país. Desde la segunda mitad del siglo XX hasta el año 1985, según *World Population Prospects 2012*, elaborado por Naciones Unidas, el crecimiento medio anual de la población mayor fue inferior al 1%. A partir de esta fecha y hasta el momento en que comienzan los datos proyectados, la población mayor crece en todo el país, no superando el umbral del 1,5% de crecimiento anual. Desde el quinquenio 2015 al 2060 la perspectiva de futuro, en la que coinciden las fuentes demográficas consultadas (*World Population Prospects 2012*, de Naciones Unidas, e INE), la población de este grupo irá aumentando de forma espectacular en los primeros decenios.

²⁵ Imserso (2015). Op. cit. El subratllat és nostre.

En aquest mateix informe (pàgines 31-32) pot llegir-se una anàlisi de l'impacte de la generació que ens ocupa, com a element destacable a considerar en qualsevol estudi que contempli la població:

Baby boom. Factor relevante de nuestro futuro.

El término *baby boom* hace referencia al notable aumento de la natalidad que se produjo tras la II Guerra Mundial. Durante un periodo de casi veinte años (1946-1964), la natalidad se incrementó a un nivel sin precedentes en el continente europeo, así como en algunos países como EE.UU., Canadá, Australia y Nueva Zelanda.

En España, el fenómeno del *Baby boom* se produjo más tarde, lo que hace que las pirámides de población presenten un perfil característico distinto al de los países del centro y norte de Europa. Entre 1957 y 1977 nacieron en España casi 14 millones de niños, 2,5 millones más que en los veinte años anteriores que se corresponden con la etapa de la inmediata posguerra, y 4,5 millones más que en los veinte años siguientes. Durante este periodo de tiempo nacieron en España más de 640.000 niños al año. La numerosa generación del *baby boom* (conocidos como *baby boomers*) representa en la actualidad un tercio del total de la población española.

[...] cuando en el año 2040 la mayoría de esta generación haya llegado a la edad de jubilación, las implicaciones serán aún mayores que su paso por el sistema educativo o el mercado laboral.

[...] El envejecimiento de la generación del *Baby boom* implica una importante presión sobre los sistemas de protección social y sanitaria.

[...] El previsible contexto demográfico de las próximas décadas implicará un profundo cambio en la orientación de las políticas públicas, tanto por razones de eficacia económica como de equidad social.

La taula de projeccions de població que ofereix aquest Informe Imsero 2014, i que es reproduïx a la Taula 1 (pàgina següent), presenta les xifres del segment d'edats que ens ocupa, en relació a les xifres de població total. Les dades es presenten en progressió històrica –fins la data d'elaboració de l'informe–, i en projecció fins el 2060.

S'aprecia que les xifres reals són superiors a les projectades l'any 2003 que hem reproduït a la Gràfica 1, pàgina 19.

Evolución de la población mayor. España, 1900-2060 (valores absolutos y porcentajes)

Años	Población total		Población de 65 años y más	
	Absoluto	Porcentaje	Absoluto	Porcentaje
1900	18.618.086		967.774	5,2
1910	19.995.686		1.105.569	5,5
1920	21.389.842		1.216.693	5,7
1930	23.677.794		1.440.739	6,1
1940	26.015.907		1.699.860	6,5
1950	27.976.755		2.022.523	7,2
1960	30.528.539		2.505.165	8,2
1970	34.040.989		3.290.800	9,7
1981	37.683.363		4.236.724	11,2
1991	38.872.268		5.370.252	13,8
2001	41.116.842		7.037.553	17,1
2011	46.815.916		8.116.350	17,3
2013	46.507.760		8.442.887	18,2
2020	46.105.324		9.298.024	20,2
2030	45.417.952		11.621.279	25,6
2040	44.753.998		14.495.041	32,4
2050	43.731.748		16.448.452	37,6
2060	41.834.615		16.184.581	38,7

*Las proyecciones de población (2014-2064) están calculadas a partir de la población a 1 de enero de 2014.

Fuente: 1900-2011: INE; INEBASE: Cifras de población. Resúmenes provinciales de población según sexo y edad desde 1900 hasta 2011. 2011: INE; INEBASE: Censos de Población y Vivienda 2011. Resultados Nacionales, por Comunidades Autónomas y Provincias. 2014-2064: INE; INEBASE: Proyección de la población a largo plazo.

Font: Informe *Imseerso* 2014. Taula 1. Evolución de la población gran. España. *Las Personas Mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por CCAA*

En el cas de Catalunya, segons l'*Anuari de l'envelliment* (Salvà, 2004),²⁶ la població gran va augmentar en 240.000 persones entre 1991 i 2001, i

[...] la comparança de l'evolució d'ambdós col·lectius [grans i resta de població] posa de manifest l'envelliment demogràfic que s'ha produït a Catalunya al llarg dels últims anys.

També a Catalunya, el *Llibre blanc de la gent gran activa* –que, tal com hem indicat, encara no compta amb una nova versió– avançava que, el 2020, la població major de 64 anys oscil·larà entre 1,285 i 1,340 milions de persones.

Segons aquest mateix document, s'estima que l'any 2030 aquest grup poblacional sumarà entre 1,503 i 1,604 milions de persones (Departament de Benestar Social, 2002).²⁷

Situats a l'any 2005, la població de persones més grans de 65 anys era del 16,5%²⁸ i la de persones més grans de 50 anys era del 33,35%.²⁹ Cal considerar «el canvi experimentat per la piràmide de població, des d'una presència relativa molt escassa de gent gran fins al seu pes actual, que supera el dels infants» (Pérez Díaz i altres, 2008).³⁰

A les pàgines 22 i 23 es reproduïxen les gràfiques amb l'evolució de les piràmides de població exposades per Pérez Díaz i altres el 2008, i les més recents, que figuren a l'Informe Imserso 2014 (publicat el 2015). Es pot apreciar la tendència de creixement de les franges d'edat que interessen aquesta recerca.

²⁶ Salvà, Antoni (dir.); Rivero, Toni (coord.) (2004). *Anuari de l'envelliment. Catalunya 2004*. FICE – Fundació Institut Català de l'Envel·liment. Barcelona: Glosa. <<http://www.envelliment.org/publicacions/docs/Anuari2004cat.pdf>>.

[Consulta: 04/04/2017].

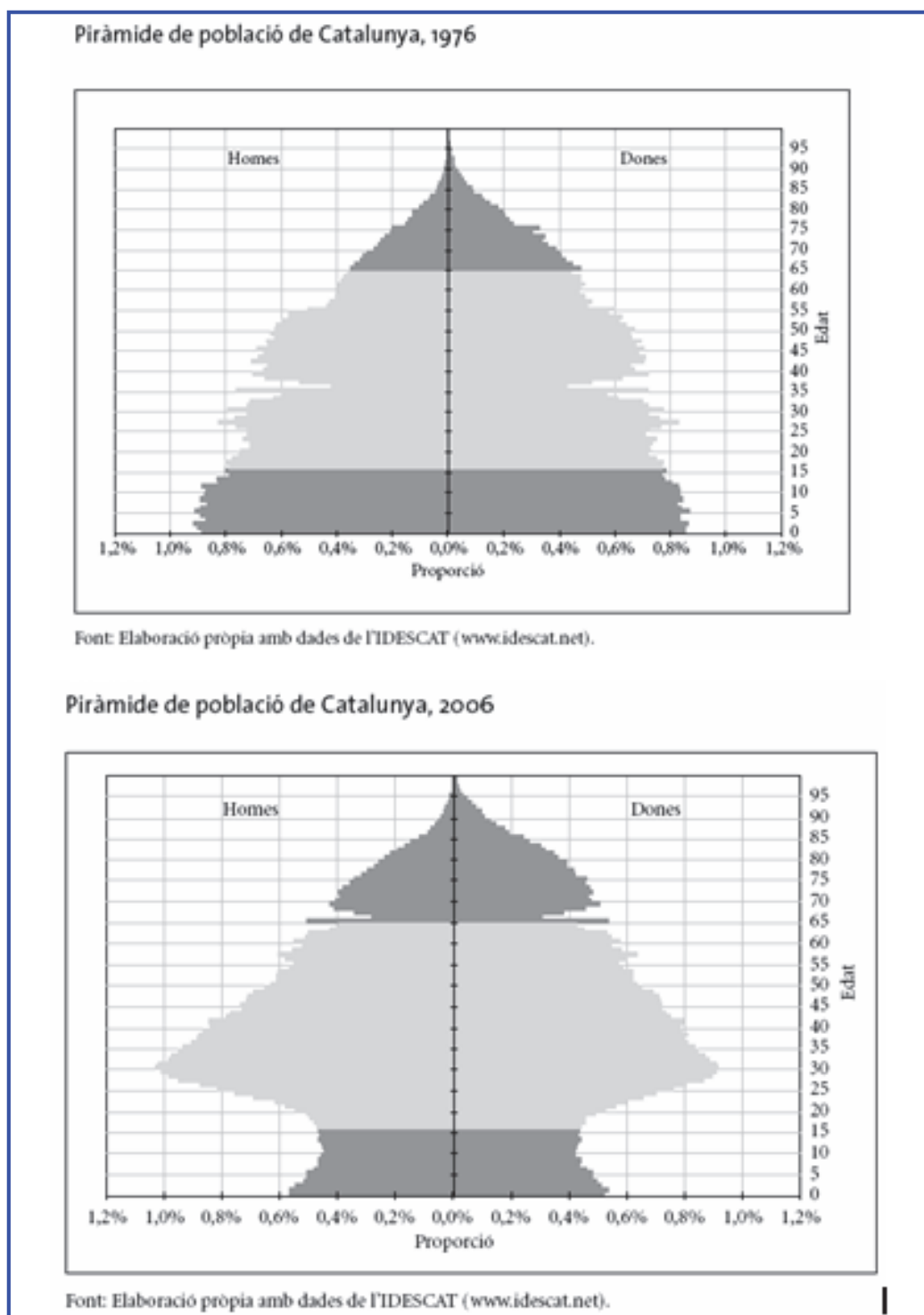
²⁷ Departament de Benestar Social. Op. cit.

²⁸ *Informe 2006. Las personas mayores en España* (Sancho, 2006), vol. I, gràfic 1.14, p. 59.

²⁹ *Idem Id.*, vol. II. Càlcul propi a partir de taula 4, p. 14.

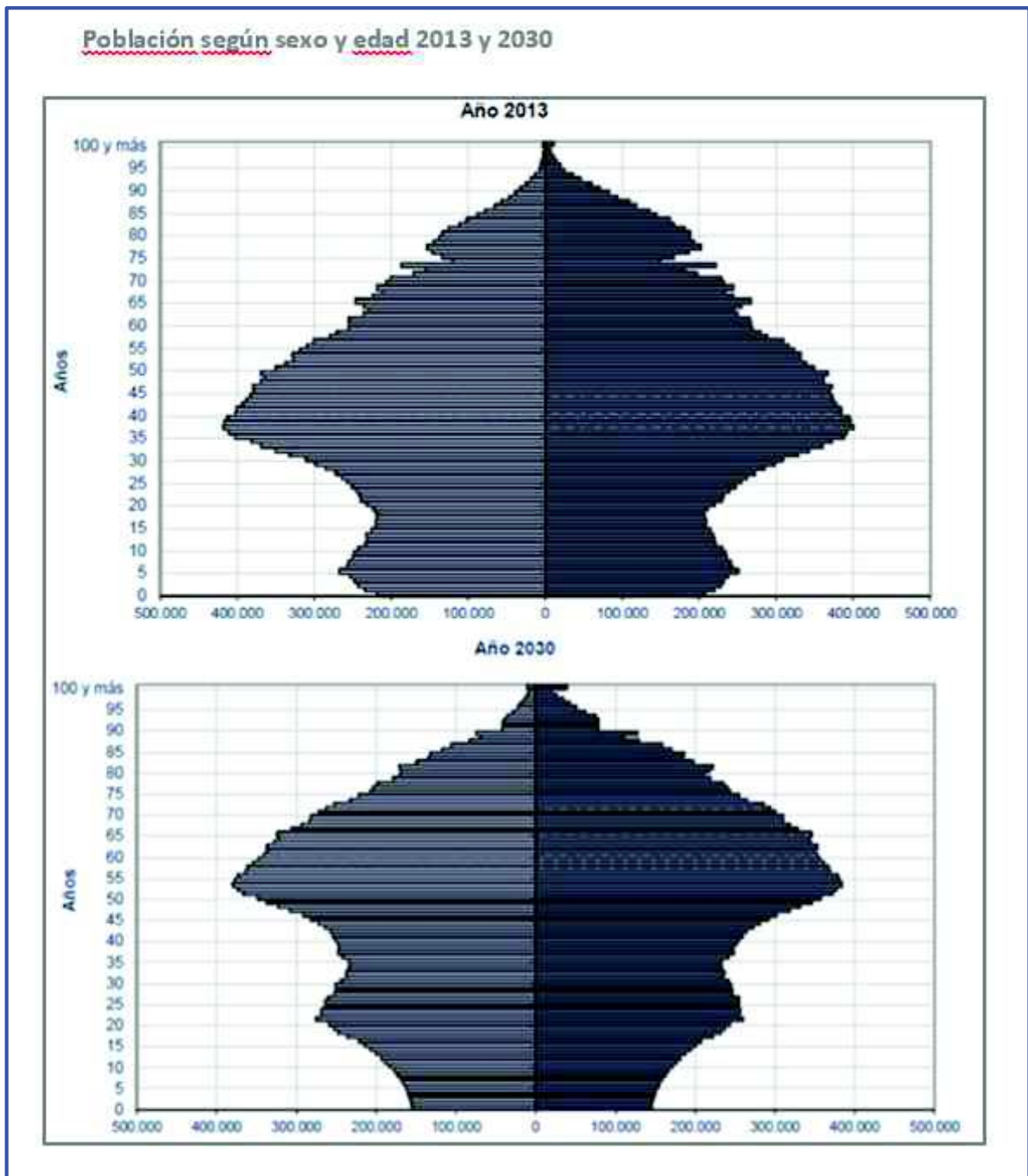
³⁰ Pérez Díaz i altres (2008). Op. cit.

A la Gràfica 2 es mostra la comparació de piràmides de 1976 i 2006, on s'aprecia l'eixamplament de les franges d'edats adultes, mentre les franges d'edats més joves es fan més estretes.



Gràfica 2. Evolució de la piràmide de població, 1976-2006. Font: "La gent gran a Catalunya" (Pérez i altres, 2008), dins *Condicions de vida i desigualtats a Catalunya, 2001-2005. Volum II*.

I a la Gràfica 3, es reproduïxen les piràmides de població publicades per l'Imsero, amb dades del 2013 i estimació del 2030, que permeten, a partir de les reproduïdes a la Gràfica 2, apreciar-ne l'evolució «inversa».



Gràfica 3. Evolució de la piràmide de població, 2013-2030. Font: *Informe Imsero 2014. Las Personas Mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas*

Les *Projeccions de població de Catalunya 2015-2030 (base 2002)* ofereixen la representació de l'escenari «mitjà alt», de l'horitzó 2030, que suposa una combinació de fecunditat mitjana, esperança de vida alta i migració alta [mitjana amb l'estranger i alta amb la resta d'Espanya]. Segons aquest escenari, la població de 65 anys i més arribaria a 1.914.000 i representarà el 22,6% del total, mentre que l'any 1990 era el 14,2% (Idescat, 2004).³¹

I al document posterior, *Projeccions de població de Catalunya 2021-2041 (base 2008)*, es conclou:

Els resultats de les projeccions indiquen que la piràmide demogràfica evolucionarà cap a una distribució més envellida a mitjà termini i, sobretot, a llarg termini. [...] El nombre d'habitants de 65 anys i més creixerà en tot el període de projecció, però amb especial intensitat al final de la quarta dècada del segle XXI, perquè en aquesta data ingressaran en edat de jubilació les generacions plenes nascudes els primers anys setanta del segle XX. L'entrada en edat de jubilació d'aquestes generacions comportarà que la població de 65 anys i més assoleixi màxims històrics i que el pes relatiu de la població de 65 anys i més superi el 25% l'any 2040. En aquest horitzó, el creixement ràpid de la població en edat de jubilació, combinat amb el creixement lent de la xifra de població en edat laboral comportarà un important augment de les ràtios de dependència. Es preveu que l'esperança de vida continuï augmentant, la qual cosa contribuirà a l'augment de població de més edat i en particular del nombre d'habitants de 80 anys i més. (Idescat, 2009).³²

Al document més recent, per ara, d'aquesta sèrie, *Projeccions de població 2013-2051, amb base 2011 (actualitzada a dades de gener de 2013)*,³³ publicat el 2014, s'ofereixen, per primera vegada, projeccions de població de Catalunya amb informació comparativa amb els països de la Unió Europea. A la presentació s'afirma que:

Els resultats permeten quantificar la intensitat del procés d'envelliment, entès tant en valor absolut (augment de la població de més edat) com en valor relatiu (ràtio existent entre la població en edat laboral i la resta de la població).

³¹ IDESCAT — Institut d'Estadística de Catalunya (2004). *Projeccions de població de Catalunya (base 2002)*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

<<http://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/cataleg/pdfdocs/projeccions.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

³² IDESCAT — Institut d'Estadística de Catalunya (2009). *Projeccions de població 2021-2041 (base 2008). Principals resultats*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

<<http://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/cataleg/pdfdocs/pp2021-2041pr.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

³³ IDESCAT — Institut d'Estadística de Catalunya (2014). *Projeccions de població 2013-2051. Principals resultats*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

<<http://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/cataleg/pdfdocs/pp2013-2051pr.pdf>>. [Consulta: 04/04/2017].

En el mateix document, i pel que fa a l'horitzó 2051, destaquem:

El trànsit cap a edats madures i velles de les generacions plenes, que actualment estan en la franja d'edat al voltant dels 40 anys, provocarà canvis importants en l'estructura demogràfica. Actualment la població major de 65 anys representa el 17,4% de la població, aproximadament un de cada sis habitants. El 2051 la població major de 65 anys hauria augmentat en més d'un milió de persones i representaria el 30% de la població. L'envelliment seria especialment visible a causa de l'augment del nombre de majors de 85 anys, que passaria dels 195.000 habitants el 2013 als 541.000 el 2051, més de dues vegades i mitja el valor actual.

Així doncs, basats en fonts de diferents orígens, podem inferir que la tendència es consolida.

Tot seguit, a la Taula 2, es presenten les xifres de població per edats a Catalunya a gener de 2017, facilitades per l'Idescat.³⁴

Població a 1 de gener. 2017 (p)			
Per sexe i grups d'edat			
Font: Idescat. Estimacions de població.			
	Homes	Dones	Total
De 0 a 4 anys	188.472	177.110	365.582
De 5 a 9 anys	216.831	203.153	419.984
De 10 a 14 anys	206.177	193.409	399.586
De 15 a 19 anys	185.675	173.947	359.622
De 20 a 24 anys	184.520	176.808	361.328
De 25 a 29 anys	198.101	202.810	400.911
De 30 a 34 anys	231.917	240.661	472.578
De 35 a 39 anys	307.435	301.244	608.679
De 40 a 44 anys	336.505	321.293	657.798
De 45 a 49 anys	302.767	291.481	594.248
De 50 a 54 anys	271.177	270.975	542.152
De 55 a 59 anys	234.812	247.070	481.882
De 60 a 64 anys	199.953	215.879	415.832
De 65 a 69 anys	178.558	201.272	379.830
De 70 a 74 anys	149.085	174.818	323.903
De 75 a 79 anys	104.670	132.007	236.677
De 80 a 84 anys	91.060	135.065	226.125
De 85 a 89 anys	51.979	94.866	146.845
De 90 a 94 anys	19.163	46.484	65.647
De 95 anys i més	4.054	13.868	17.922
Total	3.662.911	3.814.220	7.477.131
Institut d'Estadística de Catalunya			
https://www.idescat.cat/pub/aec/253			

Taula 2. Població a Catalunya 2017. Per sexe i grups d'edat. Font: Idescat.

³⁴ Web de l'estadística oficial de Catalunya: *Anuari estadístic de Catalunya*. <<https://www.idescat.cat/pub/?id=aec&n=253>>. [Consulta: 15/05/2017].

A partir d'aquestes dades, podem fer dos càlculs molt senzills, estimatius, presentats a la Taula 3: un del total de persones grans, segons la concepció tradicional: més grans de 65 anys. I un altre, tal com avui s'ha fet expressió de moda, '+55', és a dir de 55 anys endavant. Això ens permet:

- Fer-nos una idea del pes demogràfic d'aquestes edats sobre el total de població de Catalunya (7.477.131), segons els ràtios que s'indiquen a la taula.
- Reflexionar sobre el fet que una franja que només abasta deu anys (55 a 64), amb 897.714 ciutadans, representa un 39% sobre el total de ciutadans amb edats de 55 anys i més:

EDATS	INDIVIDUS	% SOBRE TOTAL A CATALUNYA
65 endavant	1.396.949	18,68%
“+55”	2.294.663	30,69%

Taula 3. Població dins la franja d'edat *gran*, i percentatge estimat sobre el total de població a Catalunya 2017. Càlcul propi, basat en dades de la Taula 2.

1.2.2 Context sociològic

A Williamson; et al. (2006)³⁵ s'afirma:

Across the world, governments are aware that the retirement of the baby boomers will have a big impact on developed societies. This large group of the population is better educated, more technologically literate and generally wealthier than any previous generation. They are also renowned for their voracious consumption of information in all media.

Es destaca que, arreu, creix la consciència que l'arribada dels *baby boomers* a l'edat de jubilació sacsejarà les societats desenvolupades, ja que són un grup social molt nombrós.

L'Informe de la Segona Assemblea Mundial sobre l'Envel·liment, de les Nacions Unides (Madrid, 2002),³⁶ conclou que als països en vies de desenvolupament es preveu que en els propers 50 anys la població de més edat es multiplicarà per quatre. A data d'avui no s'ha fet una tercera convocatòria d'Assemblea sobre aquest assumpte i per tant tota la documentació que se'n va desprendre continua amb plena vigència (Informe, declaració política...).

Davant l'ensurt que podria causar el contingut d'aquestes previsions, Pérez Díaz afirmava, ja el 2002, que les alarmes són injustes, i que el

³⁵ Williamson et al. (2006). Op. cit.

³⁶ Nacions Unides (2002). Op. cit.

canvi conseqüent en la significació social de les diferents edats és el gran oblit dels anunciadors de «l'apocalipsi demogràfica», doncs [les alarmes] parteixen de l'estereotip immutable del vell com a rêmora social i econòmica: «com més en siguin, pitjor».

En canvi, afirma, cal canviar la visió i considerar que, en realitat, l'envelliment demogràfic és un avantatge comparatiu internacional, i no un motiu d'alarmes [sic]. L'autor destaca que cal canviar l'enfocament de la recerca referent als canvis demogràfics protagonitzats per la gent gran. Posa en relleu la necessitat de dissenyar serveis de tota mena per a un grup social «històricament oblidat i menystingut».

L'envelliment demogràfic, diu, ha fet rendible la investigació mèdica i farmacològica en salut a edats avançades, i per això aquest envelliment s'ha convertit, ell mateix, en un factor de millora de la qualitat de vida en la vellesa. (Pérez Díaz, 2002).³⁷

El nou gir de l'evolució de la població preocupa sincerament molts col·lectius i especialistes, que suggereixen les possibles actuacions a dur a terme en cada un dels seus camps. Així, per exemple, la psicòloga Pérez Salanova (2004),³⁸ experta en aquest camp, suggereix sobre les polítiques d'envelliment:

Repensar les polítiques i les intervencions requereix ampliar el marc de l'anàlisi; disposar de perspectives noves; admetre paradoxes i contradiccions; i veure els errors amb què habitualment s'aborden la longevitat i l'envelliment.

[...] Repensar les polítiques també comporta impulsar la participació de la gent gran en la concepció, el control i l'avaluació dels serveis. Actualment, la planificació no es basa pas en aquest enfocament.

També Pérez Salanova (2016)³⁹ diu:

La noció *ageing in place*, es decir, envejecer en el entorno, envejecer en casa o envejecer en la comunidad, además de ser un término popular, de

³⁷ Pérez Díaz, Julio (2002) "Avantatges internacionals de l'envelliment demogràfic: els canvis demogràfics que protagonitza la gent gran". *DCidob* núm. 82, p. 14-17 Barcelona: Fundació Cidob

<<http://www.raco.cat/index.php/DCidob/article/view/19704/19544>>. [Consulta: 04/04/2017].

³⁸ Pérez Salanova, Mercè (2004). "Les polítiques d'envelliment i la gent gran". En: Alonso Varea, JM; Rodríguez Roca, J. (coord.) *Repensar la intervenció social: 2. Les polítiques socials*. [Barcelona]: Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, p. 51-58. El subratllat és nostre. <<https://www.copc.cat/colegiados/biblioteca/3307/Repensar-la-intervencio-social-2->>. [Consulta: 04/04/2017].

³⁹ Pérez Salanova, Mercè (2016). *Envejecimiento y participación: Retos para un ejercicio plural de ciudadanía*. [Tesi doctoral]. <<http://www.tdx.cat/sire.ub.edu/bitstream/handle/10803/394017/mps1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. [Consulta: 04/04/2017].

uso común, es una noción muy utilizada en las políticas de envejecimiento, habiéndose convertido en un marco de referencia.

[...] más allá de las condiciones de la casa, envejecer en el entorno concierne a vecindarios, barrios y comunidades.

[...] las personas mayores tienen las mismas necesidades de reconocimiento social que los otros grupos de edad. De hecho, en esa necesidad compartida anida la construcción de lazos entre las diferentes generaciones.

Així doncs, hi ha un consens mundial, i de diverses disciplines, que cal canviar els paradigmes que influeixen en el context sociològic; és a dir els paradigmes de la convivència.

Reproduïm uns fragments de l'Informe de la Segona Assemblea Mundial sobre l'Envelliment, de les Nacions Unides (2002)⁴⁰ que hem citat a l'inici d'aquest epígraf.

Declaración Política

Artículo 12

Las expectativas de las personas de edad y las necesidades económicas de la sociedad exigen que las personas de edad puedan participar en la vida económica, política, social y cultural de sus sociedades. Las personas de edad deben tener la oportunidad de trabajar hasta que quieran y sean capaces de hacerlo, en el desempeño de trabajos satisfactorios y productivos, y de seguir teniendo acceso a la educación y a los programas de capacitación. La habilitación de las personas de edad y la promoción de su plena participación son elementos imprescindibles para un envejecimiento activo. Es necesario ofrecer sistemas adecuados y sostenibles de apoyo social a las personas de edad.

Introducción

[...]

10. El Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, 2002, requiere cambios de las actitudes, las políticas y las prácticas a todos los niveles y en todos los sectores, para que puedan concretarse las enormes posibilidades que brinda el envejecimiento en el siglo XXI. Muchas personas de edad envejecen con seguridad y dignidad y también potencian su propia capacidad para participar en el marco de sus familias y comunidades. El objetivo del Plan de Acción Internacional consiste en garantizar que en todas partes la población pueda envejecer con seguridad y dignidad y que las personas de edad puedan continuar participando en sus respectivas sociedades como ciudadanos con plenos derechos. [...]



⁴⁰ Naciones Unidas (2002). Op. cit.

1.3 Finalitat de la recerca

Aquesta investigació vol posar el seu focus en els serveis per a gent gran a les biblioteques públiques de Catalunya. Per bé que abastar tot el territori és un objectiu a assolir en un estudi fet amb més mitjans.

A fi d'arribar als objectius que es plantegen, i assolir uns resultats de la recerca que, en la seva essència, també poden ser d'utilitat per a tot el territori, s'ha acotat l'abast de l'estudi de camp, i s'estableix com a subjecte d'estudi la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona – XBM.

La raó per aquesta selecció, tot tenint present que a Catalunya hi ha diverses xarxes de biblioteques públiques, és que la XBM s'ha considerat un camp de treball idoni per a l'estudi, perquè:

- 1- Agrupa les biblioteques públiques de l'àrea més poblada de Catalunya, el que resulta molt útil per l'estudi que es planteja. Integra 224 biblioteques municipals i 10 bibliobusos. És rellevant, no només la dimensió (és la xarxa més gran de les existents), sinó la diversitat d'entorns territorials (urbà; rural; litoral; poblacions petites, mitjanes o molt grans) on són les biblioteques que coordina.
- 2- És una xarxa ben estructurada, amb el suport del Servei de Coordinació Bibliotecària (SCB) de la Diputació de Barcelona, que elabora i actualitza constantment eines teòriques i tecnològiques per facilitar la gestió a les persones responsables de les biblioteques que en formen part.
- 3- D'altra banda, el SCB, a més de posar a disposició les eines de gestió esmentades, manté una atenció constant als aspectes intrínsecs de concepció del servei, mitjançant documents de producció pròpia, i també estudiant la producció científica especialitzada, per posar-la a l'abast.

Per fer l'estudi hem determinat un objectiu principal, al qual volem arribar mitjançant uns objectius específics, que assolirem tot resolent unes preguntes de recerca.

1.3.1 Objectiu principal

L'objectiu principal d'aquesta recerca és complex, i té diverses cares, però són complementàries i cap d'elles és prescindible, si es vol obtenir una primera (per bé que urgent) anàlisi de la qüestió a les biblioteques públiques. Així, es vol comprovar:

- a- Si les biblioteques públiques de la XBM tenen una oferta de serveis prou àmplia, dissenyada per al segment d'usuaris de 55 anys

endavant, en igualtat de condicions que l'oferta existent per a altres segments;

b- Si en la planificació de serveis es preveu que les seves necessitats com a usuaris poden ser diferents –tant en referència a altres usuaris adults més joves, com en referència a l'estereotip associat a l'edat, acceptat fins avui–; i

c- Si es pren en consideració que l'envelliment demogràfic fa que aquest segment de la ciutadania representi un col·lectiu força nombrós, que ha d'augmentar a mitjà termini, i cal preveure la resposta de la biblioteca pública.

Els professionals haurem d'aprendre a mirar el món des d'una perspectiva nova, perquè el perfil de la població és radicalment nou. Cal assimilar que:

Catalunya tenia, fa un segle (1900), un 5% de gent gran (de seixanta-cinc anys o més). Avui aquesta proporció ha arribat al 17%. Encara més, el 1900 hi havia catorze persones d'aquestes edats per cada cent infants (en direm així als menors de quinze anys), mentre que avui les persones grans superen els infants en una raó de 125 a 100. (Pérez i altres, 2008)⁴¹.

Si fem el un càlcul semblant a data d'avui, i amb el criteri de comptar els '+55', basat en les dades reflectides a la Taula 2, pàgina 26, trobem que les persones de més de cinquanta-cinc anys superen els menors de quinze anys en gairebé un 194%.

1.3.2 Preguntes de recerca

En base a aquestes premisses, es plantegen les preguntes de recerca:

1- Les biblioteques públiques catalanes (en aquest cas, la XBM), tenen prou serveis, i prou adients, per a les persones grans, de 55 anys o més?

2- Els professionals que hi treballen perceben el canvi de perfil de les persones grans? En conseqüència, coneixen, o s'han informat, sobre els canvis demogràfics i sociològics que comporta l'envelliment de la població, i són al corrent de la feina dels companys de professió, a nivell internacional, en aquesta qüestió?

3- Els usuaris grans tenen una percepció positiva del que els ofereix la biblioteca? Quins serveis demanen, o esperen trobar-hi, i quins serveis són més emprats per aquests usuaris?

⁴¹ Pérez i altres (2008). Op. cit. El subratllat és nostre.

4- Els continguts web dirigits als grans són prou accessibles i prou visibles? En general, des del punt de vista de l'atenció a una determinada part de la ciutadania, responen als estàndards d'usabilitat exigibles a la interfície d'un servei d'informació públic?

1.3.3 Objectius específics

Tot seguit presentem els objectius específics que han guiat el desenvolupament d'aquesta investigació i que han permès atènyer la finalitat proposada. Amb la pauta de les preguntes de recerca, han vingut marcats per la necessitat de constatar la realitat de la manera més objectiva possible, a fi de justificar la pertinença de l'objectiu final, i d'informar les conclusions amb una base argumental certa.

Objectiu 1- Identificar, recollir, documentar i sistematitzar la informació sobre serveis bibliotecaris per a gent gran en d'altres països.

S'ha fixat, primer, l'atenció en la tasca feta per la comunitat bibliotecària internacional en tant que sensibles i actius davant el canvi demogràfic i sociològic que expliquem; a nivell local, i també per les organitzacions supralocals o nacionals.

*Aquest objectiu ha estat informat per la **pregunta de recerca número 2**, que pretén copsar si els equips bibliotecaris de casa són al corrent dels canvis demogràfics i la seva repercussió a la biblioteca, i si coneixen com s'ha enfrontat aquesta circumstància en altres indrets.*

Objectiu 2- Identificar, recollir, documentar i sistematitzar els serveis bibliotecaris per a gent gran a la XBM.

S'ha analitzat l'oferta documental, i altres serveis disponibles a les biblioteques públiques, que responguin als interessos i les necessitats del grup estudiat; i s'ha fet una aproximació a les expectatives de les persones grans.

*Aquest objectiu ha estat informat per la **pregunta de recerca número 1**, que planteja si les biblioteques públiques catalanes (en aquest cas, la XBM), tenen prou serveis, i prou adients, per a les persones grans, de 55 anys o més; i per la **pregunta de recerca número 3**, que pretén copsar el punt de vista dels mateixos usuaris.*

Objectiu 3- Identificar els continguts que els espais web dediquen a les persones grans.

S'han estudiat els webs institucionals, i els propis de cada biblioteca, tot valorant-ne la usabilitat global, d'una banda. I també la visibilitat de l'oferta específica.

*Aquest objectiu ha estat informat per la **pregunta de recerca número 4**, dirigida a valorar la usabilitat dels entorns web de les biblioteques.*



1.4 Plantejament metodològic

En les ciències socials, el plantejament d'una investigació parteix de la concepció que el món 'social' és intrínsecament cognoscible, i que tots podem estar d'acord amb la natura de la realitat social. Per tant, es concep qualsevol investigació com un conjunt de processos sistemàtics i empírics que s'apliquen en l'estudi d'un fenomen i es pot abordar des d'un enfocament qualitatiu o quantitatiu; ambdós es complementen i constitueixen un procés en ell mateix.⁴²

La metodologia emprada ha estat condicionada per diversos elements. El primer de tots és la naturalesa pròpia de l'objecte de la investigació. Així, tenen una importància transcendental els subjectes sobre els quals s'ha fet el treball de camp. A més de llegir molta literatura especialitzada, s'ha estimat la necessitat de prendre contacte directe amb el grup objecte d'estudi, i amb experts que el coneixin prou, per tal de conèixer tot el ventall de perfils que hi conviu.

Centrant l'atenció en la naturalesa de la investigació, convé recordar que l'objectiu principal d'aquesta recerca és conèixer si les biblioteques públiques de la XBM tenen una oferta dissenyada per a les persones grans. Per l'assoliment d'aquest objectiu general, se n'ha especificat d'altres més concrets. En aquest sentit, les dades sobre les quals s'ha actuat són de tipus qualitatiu, més que no pas quantitatiu; algunes d'elles tenen caràcter objectiu, mentre que d'altres incorporen valoracions subjectives.

Així doncs, la naturalesa de la informació que calia processar ha determinat la metodologia a emprar. Per tant, i tenint presents les dades analitzades, s'ha considerat més adient la utilització de metodologia qualitativa, i de tècniques que permeten el treball amb aquest tipus d'informació.

La literatura científica sobre la metodologia qualitativa en ciències socials és abundant. Ja el 1975, Grawitz⁴³ defensava que:

Contraposar en ciències socials la imprevisió i el subjectivisme de l'enfocament qualitatiu al rigor i a l'objectivitat del quantitatiu és oblidar

⁴² Hernández, Roberto; Fernández, Carlos i Baptista, Pilar (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.

⁴³ Grawitz, M. (1975). *Métodos y técnicas de las Ciencias Sociales*, vol. 1, p. 310. Barcelona: Hispano-Europea.

que, el que és quantitatiu, només s'obté sobre la base del que és qualitatiu. (Citat i traduït per Riba, 2014).⁴⁴

Nombrosos autors (Frías i Rios, 2004;⁴⁵ Moore, 2000;⁴⁶ Taylor i Bogdan 1987)⁴⁷ coincideixen a afirmar no només que aquest tipus de metodologia és especialment interessant quan es pretén explorar la conducta humana –en altres termes, allò que en el context actual s'anomena motivacions– sinó que aquestes han esdevingut referències metodològiques acceptades per tothom.

I Riba (2014) diu:

Els mètodes qualitatius:

No són mètodes arbitraris, mancats de rigor, poc sistemàtics, dependents de la subjectivitat incontrolada de l'investigador, del seu instint o intuïció.

Sí són mètodes que recullen tipus característics de dades, mitjançant procediments propis, i donen sentit a la informació obtinguda també d'una manera pròpia.

Pel que fa a l'àrea de la Biblioteconomia i la Documentació, alguns autors s'han distingit per l'ús que fan de les tècniques qualitatives, com ara Gorman (2005)⁴⁸ o Mellon (1990)⁴⁹. En aquest sentit, González Teruel (2005) destaca que el paradigma orientat a l'usuari aconsegueix comprendre'l en el seu context i les seves accions:

L'ús de metodologies qualitatives aconsegueix un elevat nivell de coneixement d'un fenomen o d'una situació determinada.⁵⁰

D'altra banda, la limitació temporal acota la utilització de les tècniques que es poden emprar, i en aquest sentit, si bé una observació participativa dels subjectes a estudiar seria altament beneficiosa, la necessitat de comptar amb uns elements que permetessin elevar unes conclusions finals amb una temporalitat marcada per la data de

⁴⁴ ⁴⁴ Riba Campos, Carles (2014). *Mètodes d'investigació qualitativa*. Barcelona: FUOC. <http://cv.uoc.edu/annotation/475364da13fc487b002fb9218ade5ca9/487521/PID_00212200/index.html>. [Consulta: 04/04/2017].

⁴⁵ Frías, José Ant.; Ríos Hilario, Ana B. (eds.). *Metodologías de investigación en información y documentación*. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.

⁴⁶ Moore, Nick. *How to do research: the complete guide to designing and managing research projects*. Londres: Library Association, 2000.

⁴⁷ Taylor, S.J. i Bogdan, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós, 1987.

⁴⁸ Gorman, G.E.; Clayton, Peter. *Qualitative research for the information professional: a practical handbook..* London: Library Association, 2005.

⁴⁹ Mellon, Constance Ann. *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching*. New York: Greenwood, 1990.

⁵⁰ González Teruel, Aurora. *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005. La traducció és nostra.

lliurament de l'estudi, ha comportat la necessitat d'un plantejament en altres formats.

La tasca de recopilació de dades ha suposat la utilització de dues tècniques de recerca.

- En primer lloc, les entrevistes, com a instrument estructurat per la recopilació de dades.
- I en segon lloc, l'observació, per copsar els serveis a les biblioteques visitades i el comportament dels usuaris.

Atès que el caràcter qualitatiu d'aquestes dues tècniques permet arribar fins les percepcions dels subjectes d'estudi.

1.4.1 L'entrevista

L'entrevista és un mètode no experimental que implica el plantejament de preguntes a un conjunt de subjectes d'estudi representatius de l'univers al que pertanyen.

L'entrevista es diferencia en dos aspectes substancials de l'enquesta, ja sigui presencial o virtual. Els entrevistats no han de respondre a partir d'uns valors que s'han predeterminat, sinó que donen la resposta que consideren més oportuna. I d'altra banda, resulta evident que s'estableix una relació entre l'entrevistador i l'entrevistat que fa que es desenvolupi de manera diferent en cada ocasió, malgrat el guió sigui el mateix i per tant permet ampliar el ventall de respostes i el valor que s'obtindrà.

Amb la inclusió d'un treball en forma d'entrevista personal es pretén analitzar els valors que s'obtenen de les converses mantingudes, les quals han de permetre estudiar el context, i les opinions manifestades pels entrevistats. Les entrevistes obertes, amb unes preguntes eix per establir el marc de la conversa, han permès plantejar el procés amb prou flexibilitat perquè les diferents persones entrevistades poguessin desenvolupar els seus punts de vista segons els propis perfils.

1- La pregunta oberta de 2009

En un primer estadi, l'estudi de 2009, tenia la finalitat d'arribar a totes les biblioteques de Catalunya i demanar quina oferta tenien per a gent gran, si la tenien.

Aquesta intenció d'abast global del país, en solitari i sense que encara ningú trobés necessari un estudi sobre aquesta qüestió, representava un gran nombre de subjectes a entrevistar, unit a la dispersió geogràfica d'aquests, i a la dimensió de les respostes que l'amplària del tema feia preveure.

Per això es va triar una única pregunta oberta, enviada per correu electrònic a cada una de les 331 biblioteques públiques que hi havia aleshores al territori, tot mantenint l'esperit de l'entrevista, sense l'encotillament del qüestionari, com expliquen Penalva i Mateo (2006):⁵¹

L'entrevista estandarditzada oberta té dues formes: la programada i la no programada. La programada ha de complir el requisit de la uniformitat quan a l'estímul. Tots els entrevistats han de ser sotmesos als mateixos estímuls amb el mateix ordre seqüencial. Es tracta, doncs, d'una entrevista amb qüestionari, en què les preguntes són contestades lliurement. No existeix la precodificació ni l'elecció forçada de les respostes.

La pregunta demanava «informació sobre qualsevol tipus de servei o activitat pensada per a gent gran, o que s'hi puguin incloure, que feu, o hagueu fet, o penseu fer a la vostra biblioteca». I es demanava que en cas de no considerar que tenien informació pertinent també ho fessin saber, tot responent que 'no tenien res', a fi de defugir tant com fos possible l'omissió de resposta.

El bon resultat de la pregunta oberta es va copsar en les respostes, que van ser de moltes modalitats: des de breus i concretes fins a llargues i explicatives, amb inclusió de documentació informativa o enllaços, etc.

L'adreçament informal de la pregunta, amb un cos textual del correu electrònic on es plantejava, que fugia de l'encotillament, va facilitar aquest bon resultat: respostes d'entrevista, però sobre el paper; com es pot apreciar a l'annex 2, en moltes ocasions les respostes, allunyades també de la formalitat del text escrit, semblaven més una carta a una persona amiga, que una resposta freda a un qüestionari, on aquesta resposta hagués estat 'sí' o 'no' i, en cas afirmatiu, només hauria comportat una breu relació dels serveis.

Igualment, quan la resposta era negativa, en alguns casos no es van limitar a dir 'no tenim res', i explicaven perquè (no tenim recursos, no tenim personal, no crec en la segregació per edat, etc...).

Respostes ben diverses, que només es van poder generar gràcies a la llibertat de la pregunta formulada.

⁵¹ Penalva, Clemente; Mateo, Miguel A. (2006). Tècniques qualitatives d'investigació. Alacant: Universitat d'Alacant. Departament de Sociologia II, Psicologia, Comunicació i Didàctica.

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2466/1/Num77_Tecniques_qualitatives.pdf>. [Consulta: 04/04/2017].

2- Les entrevistes personals

Més endavant, es va treballar amb entrevistes personals, fetes a les professionals de les biblioteques i també a persones expertes, com expliquem tot seguit. Aquestes entrevistes varen ser semi-estructurades i no-estructurades, en funció dels subjectes entrevistats:

2.1- Professionals del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona: personal bibliotecari i personal de gestió.

a) Personal bibliotecari.

En total, es van fer 19 entrevistes semi-estructurades.

Pel que fa al personal bibliotecari, es va arribar a totes les biblioteques caps de zona de la província de Barcelona, i en algun cas una segona biblioteca, si la dimensió o les característiques especials de la zona ho feien recomanable.

En el cas de Barcelona ciutat, es varen visitar tres biblioteques, que segons els responsables de gestió eren les més adients per la seva tasca o interès en l'atenció a la gent gran.

Es va demanar a la persona de contacte de les biblioteques triades (generalment la persona responsable):

[...] que tingui l'amabilitat de concedir-me 45 minuts del seu temps, en un dia que li sigui còmode, per fer-li una entrevista semi-estructurada.

Els temes a tractar serien:

- Els usuaris del grup GG (a partir de 61 anys)
- Quina presència tenen a la biblioteca
- Hi ha oferta específica?
- Ús dels serveis

Les biblioteques visitades a la província són: Badalona, Berga, Caldes d'Estrac, Granollers, Igualada, L'Hospitalet de Llobregat, Manresa, Mataró, Olesa de Montserrat, Sant Boi de Llobregat, Sabadell, Sant Celoni, Terrassa, Vic, Vilafranca del Penedès, Vilanova i la Geltrú.

I a Barcelona ciutat, Horta – Can Mariner, La Sagrera – Marina Clotet i Vallcarca i els Penitents – Maria Antonieta Clot.

b) Personal de gestió.

El contacte per conèixer com afronten, els òrgans de gestió de les biblioteques, la necessitat de treballar en el disseny de serveis per a

les persones grans, només es podia fer al final de tota la tasca de recerca i sistematització, per conèixer si, tot i no haver transcendit, s'hi estava treballant o s'havia apreciat el canvi generacional que informa aquest treball.

Vàrem tenir una conversa amb la senyora Judit Terma Grassa, Directora tècnica de Planificació, Projectes i Avaluació de BB; i amb la senyora Marta Cano Vers, Gerent dels Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

En aquest cas, les preguntes–eix giraven al voltant del coneixement –o no– de l'augment de població en les franges d'edat superiors als 55 anys; de quines actuacions –si existeixen– s'impulsen des de les respectives gerències; del fet –o no– que el concepte de serveis a la gent gran informés els plans d'acció, els plans estratègics, o les planificacions a mig termini.

2.2- Experts representatius de diferents disciplines, que aporten coneixement i anàlisi de les necessitats i les expectatives del grup, perquè els estudien, o treballen en contacte amb ells, o bé tenen, o han tingut formació o responsabilitats que comporten aquest coneixement.

Una altra premissa que ens vàrem proposar era que, sempre que fos possible, les persones expertes seleccionades fossin 'grans', ja que, davant les limitacions temporals i logístiques per poder fer un estudi d'usuaris –empresa que cal abordar amb molts més mitjans–, també ens podrien aportar la seva visió com a subjectes integrants del segment social que interessa aquest estudi.

S'ha entrevistat un educador social, una treballadora social, una psicòloga, una ex-consellera de Benestar Social, una economista, el president de la FATEC. Totes aquestes entrevistes s'han fet el primer trimestre de l'any 2017.

Les entrevistes en aquest cas varen ser no estructurades, amb uns eixos molt lleus, on el plantejament inicial era si l'augment de població gran feia perceptible un nou perfil; si creien que la biblioteca pública és prou permeable a aquest augment demogràfic; si tenien coneixement de Firagran; si consideraven interessant la col·laboració multidisciplinària per projectar programes de difusió de la biblioteca.

1.4.2 L'observació

L'observació, com a tècnica que permet conèixer «de primera mà i registrar de forma sistemàtica diferents fenòmens observables»

(Gonzalez-Teruel i Barrios Cerrejón, 2012, p. 159),⁵² ens aporta elements valoratius i contrastables a partir de l'anàlisi del comportament dels usuaris en un percentatge prou representatiu de biblioteques, seleccionades amb un mostreig no probabilístic.

En tot cas, la utilització de qualsevol metodologia o eina en aquest estudi està condicionada per les limitacions de l'estudi mateix, que s'han presentat anteriorment.

S'ha fet observació a cada biblioteca visitada per efectuar les entrevistes. Un cop acabada l'entrevista, hem romàs a la instal·lació per apreciar els serveis oferts. Hem fixat l'atenció en les activitats susceptibles d'acollir persones grans; en la comoditat del mobiliari; en el volum i la ubicació de la col·lecció en lletra gran...

Igualment, s'ha observat quin era el comportament del públic de la franja d'edat objecte d'aquest estudi. Generalment, coincidia amb la informació facilitada a l'entrevista.

1.4.3 L'anàlisi de les webs

S'ha analitzat les pàgines web i altres eines virtuals mitjançant les quals l'usuari pot informar-se o fer servir els serveis que s'ofereixen. Per fer-ho s'han emprat els mètodes i els indicadors recomanats per experts en anàlisi d'usabilitat.



Al capítol d'anàlisi es valoren els resultats obtinguts en cada una d'aquestes fases.



⁵² González Teruel, Aurora; Barrios Cerrejón, Maite. *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Trea, 2012.