



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Els beneficis socials de la biblioteca pública.

Accions per reduir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran

Treball Final de Grau
Comunicació Audiovisual i Informació i Documentació
Facultat d'Informació i Mitjans Audiovisuals

Adrià Bernal Ros - 20243510
Tutors: Maite Comalat i Gerard Gormezano
Curs 2022/2023

Barcelona, 11 de juny de 2023

Agraïments

Vull agrair a la Xarxa de Biblioteques de Cornellà, les Biblioteques de Granollers, la Biblioteca de Bellvitge, la Biblioteca Trinitat Vella-José Barbero, la Biblioteca Bon Pastor i el projecte Xarxes de Resposta Socioeconòmica (XARSE) per facilitar-me fer les entrevistes que m'han permès realitzar amb èxit aquest present treball. Especialment, a Irene Gálvez i Sofía Möller per les seves intervencions pel projecte audiovisual i per la seva col·laboració en el moment de la recollida d'informació.

D'altra banda, vull agrair a Eulàlia Català, Xavier González, Manel Segura i Daniel Temprado per l'ajuda i col·laboració a l'hora de dur a terme el projecte audiovisual. També, m'agradaria donar les gràcies als meus tutors del treball, Maite Comalat i Gerard Gormezano, pel seguiment i suport durant tot el procés del projecte.

Resum

Aquest treball té com a objectiu principal visibilitzar la problemàtica de la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran i investigar els serveis i els recursos que duen a terme les biblioteques públiques per combatre-la. Això és especialment important després de la crisi sanitària de la COVID-19 i els canvis tecnològics que s'han produït en els últims anys. Les biblioteques públiques s'han convertit en espais clau per a la inclusió i l'accessibilitat per a tothom. Per tal d'assolir aquest objectiu, he fet una recerca bibliogràfica exhaustiva que inclou informes i articles que tracten sobre la problemàtica de bretxa digital i la situació de la COVID-19 i la seva influència en el col·lectiu de la gent gran. També he dut a terme entrevistes amb els responsables de biblioteques i associacions que tenen com a una de les seves principals competències l'alfabetització informacional i digital. A més, he elaborat un reportatge audiovisual que mostra el treball que es realitza en dues biblioteques públiques per organitzar cursos grupals i individuals per ensenyar a utilitzar dispositius mòbils a col·lectius poc familiaritzats amb aquest aspecte. Aquest treball posa en relleu la feina que fan les biblioteques públiques per combatre la bretxa digital i promoure l'alfabetització digital i informacional entre el col·lectiu de la gent gran.

Paraules clau: persones grans; biblioteques públiques; bretxa digital; benestar social

Abstract

This project aims to raise awareness about the issue of the digital divide among older people and investigate the services and resources provided by public libraries to address it. This is particularly important in light of the COVID-19 health crisis and recent technological advancements. Public libraries have become essential spaces for promoting inclusivity and accessibility for all. To achieve this objective, I conducted a bibliographic research that includes studies and sources addressing the digital divide issue and the impact of COVID-19 on older people. Additionally, I conducted interviews with library and association officials whose primary competencies include digital and informational literacy. Additionally, I have created an audiovisual report that showcases the work being done in two public libraries to organize group and individual courses on using mobile devices for individuals who are less familiar with this aspect. This work emphasizes the critical role played by public libraries in combating the digital divide and promoting digital and informational literacy among older people.

Keywords: older people; public library; digital divide; social welfare

SUMARI

1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTIUS	6
3. METODOLOGIA	7
3.1 Justificació de la metodologia emprada	7
3.2 Instruments i tècniques d'anàlisi	7
3.2.1 Recerca bibliogràfica	7
3.2.2 Entrevistes	8
4. MARC TEÒRIC	11
4.1 La biblioteca pública	11
4.2 La figura de l'educador social a les biblioteques públiques	13
4.3 Col·lectiu de la gent gran	14
4.4 La gent gran i la seva relació amb la biblioteca pública	15
4.4.1 Recursos per al col·lectiu de la gent gran impulsats per altres institucions	17
4.4.2 Recursos de la biblioteca pública per al col·lectiu de la gent gran	18
4.5 L'impacte de la COVID-19 en els canvis digitals i la soledat no desitjada	21
5. REPORTATGE DE SENSIBILITZACIÓ	24
5.1 Idea principal	24
5.2 Participants del reportatge	24
5.3 Tipus de projecte i estructura	25
5.4 Producció	26
5.4.1 Localització	26
5.4.2 Recursos materials i humans	28
5.4.3 Pla de rodatge	28
5.5 Edició i muntatge	28
6. CONCLUSIONS	30
7. BIBLIOGRAFIA	33
ANNEXOS	38
• Annex 1a. Entrevista a Núria Ruiz	38
• Annex 1b. Entrevista a Emma Armengod i Silvia Villar	43
• Annex 1c. Entrevista a Irene Gálvez	45
• Annex 1d. Entrevista a Amaia Paino i Fernanda Paz	47
• Annex 1e. Entrevista a Dolors Vime i José Manuel Moreno	50
• Annex 2. Fulls de cessió de drets d'imatge	53

1. INTRODUCCIÓ

En el seu llibre *"Palaces for the People"* (2018), el sociòleg Eric Klinenberg examina la manera en què les crisis i els desastres naturals afecten a diferents regions geogràfiques. Un exemple d'això va ser a Chicago, on una onada de calor va causar víctimes mortals i va posar en relleu la necessitat d'investigar les causes de les afectacions desiguals entre els diferents barris de la ciutat. Miquel Rosselló, en l'article *"Palaus del poble: construir refugis per a tothom"* (2022) del diari local Punt Informatiu Pollença, determina el narrat per Klinenberg:

“La diferència entre uns barris i altres no era tenir més serveis de salut, per exemple. Era més senzilla: la presència d'equipaments públics, espais urbans cuidats i verds, comerços vius, piscines públiques... En definitiva, espais físics amables on la gent pogués interactuar, mesclar-se, refugiar-se, veure les seves necessitats i cuidar-se mútuament”.

És fàcil reconèixer a la biblioteca pública com un d'aquests espais. La biblioteca pública és un espai inclusiu i accessible per a tothom, sense discriminació de cap mena. En un context de crisi, com la que s'ha viscut després del COVID-19, així com en previsió de futures crisis econòmiques i en una època en què els canvis tecnològics han marcat un abans i un després en la societat actual, les biblioteques públiques són més rellevants que mai. Per això és important preguntar-se **quines són les funcions principals de les biblioteques públiques**, i valorar en quina mesura són **necessàries per lluitar contra les desigualtats socials, proporcionar recursos i satisfer les necessitats dels usuaris**.

Havent esmentat els arguments anteriors, el meu treball consisteix a analitzar les funcions i competències essencials de les biblioteques públiques i quins són aquests beneficis socials que proporcionen aquestes, sobretot en relació amb contribuir a combatre la bretxa digital, on el col·lectiu de la gent gran s'ha vist més afectat.

D'una banda, he realitzat una recerca bibliogràfica exhaustiva on he recuperat estudis anteriors que destaquen la feina de les biblioteques davant la reducció de la bretxa digital i parlen sobre els canvis digitals que s'han produït en els últims anys i les conseqüències que han causat, així com la resposta de les administracions i les biblioteques davant d'aquesta problemàtica. També, he recopilat informació mitjançant entrevistes a directores de biblioteques, altres professionals del sector i organitzacions especialitzades.

D'altra banda, per avaluar l'èxit i la importància dels cursos i recursos que ofereixen les biblioteques, he realitzat un estudi qualitatiu a partir d'enquestes de satisfacció. Això m'ha permès respondre degudament a la pregunta formulada anteriorment.

Per tal de visibilitzar la feina que fan les biblioteques públiques i els seus treballadors envers la reducció de la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran, he portat a terme un reportatge audiovisual. Aquest inclou testimonis dels beneficiaris dels cursos i tallers, que mostren els resultats positius de les iniciatives que realitzen les biblioteques públiques en aquest àmbit.

El meu treball té com a objectiu principal destacar la importància de les biblioteques públiques com a espais oberts i necessaris per reduir la bretxa digital, especialment entre la gent gran, i visibilitzar les iniciatives que les biblioteques públiques duen a terme per abordar aquesta problemàtica.

2. OBJECTIUS

Els objectius que es pretenen assolir amb la realització d'aquest treball són els següents:

- Avaluar l'impacte de la digitalització i la implantació de les noves tecnologies en la vida quotidiana del col·lectiu de la gent gran.
- Identificar les dificultats que té el col·lectiu de la gent gran a l'hora d'utilitzar les noves tecnologies i avaluar el servei que ofereix la biblioteca pública per reduir i eliminar aquestes dificultats.
- Identificar els beneficis socials que proporciona una biblioteca pública.
- Analitzar la funció de les biblioteques públiques en l'educació i la inclusió digital del col·lectiu de la gent gran.
- Investigar els serveis i recursos de les biblioteques públiques en relació amb el col·lectiu de la gent gran i avaluar si compleixen els objectius proposats envers la reducció de la bretxa digital.
- Visibilitzar la problemàtica de la bretxa digital al col·lectiu de la gent gran a l'hora de desenvolupar tràmits digitals i d'accedir a les noves tecnologies.
- Elaborar un producte audiovisual per evidenciar la feina que fan les biblioteques públiques i els seus treballadors per promoure l'alfabetització digital i informacional dins de la societat de la informació actual.
- Sensibilitzar a la societat sobre la rellevància de comptar amb biblioteques públiques per desenvolupar socialment i culturalment a les persones en risc d'exclusió social.

3. METODOLOGIA

3.1 Justificació de la metodologia emprada

Per complementar la recollida exhaustiva d'informació mitjançant una recerca bibliogràfica, he realitzat visites a diverses biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) de la Diputació de Barcelona. En la recerca bibliogràfica he pogut trobar les dues primeres biblioteques a la província de Barcelona que van comptar amb un educador social a la seva plantilla. Aquestes biblioteques, en relació amb el context socioeconòmic del barri on estan situades i els usuaris que les freqüenten, es centren molt més en la gent jove. D'altra banda, vaig trobar altres biblioteques més enfocades al col·lectiu de la gent gran. Durant aquestes visites, he pogut parlar amb les directores i les educadores socials, si n'hi havia, per obtenir informació més detallada sobre les accions que es duen a terme, la realitat social dels barris on es troben i els col·lectius als quals s'adrecen principalment.

3.2 Instruments i tècniques d'anàlisi

Per tal de poder recollir la informació necessària per aprofundir en el tema escollit i elaborar la pertinent anàlisi he realitzat una recerca bibliogràfica exhaustiva i entrevistes amb diversos professionals de l'àmbit. Després de dur a terme la recerca bibliogràfica he pogut observar que no tenia suficient informació per determinar totes les accions que es realitzen per reduir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran, ni podia estipular quines són les funcions que realitzen els educadors socials dins d'una biblioteca pública. Per aquest motiu, trobo que les entrevistes han enriquit la recerca bibliogràfica que he realitzat, i han posat de manifest aspectes dels quals tenia una informació més aviat limitada, com ara les diverses necessitats dels diferents usuaris que són atesos per les diferents biblioteques i les accions que es realitzen des de les institucions.

3.2.1 Recerca bibliogràfica

He centrat la recopilació de dades en un àmbit geogràfic tant nacional com internacional, per tal d'obtenir una perspectiva global i àmplia de la problemàtica en la qual he centrat l'estudi. Pel que fa a l'àmbit nacional, he recuperat fonts on es mostren diferents perspectives relacionades amb la biblioteca pública i els beneficis socials que aquesta aporta. En relació amb la situació de la COVID-19 i la seva influència en el col·lectiu de la

gent gran, he consultat majoritàriament articles internacionals, especialment dels Estats Units, encara que també he trobat alguns d'origen estatal. Per assegurar que els documents consultats fossin actuals i pertinents, he optat per cercar articles dels últims 5 o 6 anys. Tot i que aquesta problemàtica ha estat present des dels primers anys del segle XXI, en els últims anys ha guanyat encara més rellevància.

Els documents emprats per fer el treball han estat cercats principalment a les bases de dades bibliogràfiques Dialnet i *Library, Information Science & Technology Abstracts* (LISTA), eina molt rellevant a l'hora de fer recerca centrada en ciències de la informació i biblioteconomia.

3.2.2 Entrevistes

Per aprofundir més en l'àmbit de la bretxa digital i la seva reducció des de la biblioteca pública, la meua recerca s'ha centrat en les biblioteques que ofereixen cursos i tallers d'alfabetització digital per a persones del col·lectiu de la gent gran.

Com a mètode qualitatiu de recollida d'informació he emprat l'entrevista. He dut a terme dues entrevistes de tipus semiestructurat amb preguntes obertes a la directora de la Biblioteca Bon Pastor i la directora de la Biblioteca Trinitat Vella-J.Barbero. En aquestes dues entrevistes també han estat presents les dues educadores socials que formen part de l'equip de les dues biblioteques. Aquestes entrevistes anaven enfocades a conèixer el context de les biblioteques i els seus usuaris i la importància de la figura de l'educador social en les biblioteques públiques en general. Les dues biblioteques estan situades en barris que requereixen l'assistència immediata dels educadors socials, per aquest motiu van ser les primeres a incorporar aquests professionals. Això és especialment important, ja que els barris de Bon Pastor i Trinitat Vella tenen característiques socioeconòmiques similars.

Mitjançant aquestes entrevistes, he pogut entendre el context dels barris on es troben aquestes biblioteques i conèixer les accions que realitzen els educadors socials en aquestes institucions. Les seves accions estan enfocades principalment a atendre les necessitats dels joves en situació d'exclusió o en risc d'exclusió, tenint en compte la tipologia dels usuaris d'aquestes biblioteques en concret i les tasques i funcions més comunes i habituals dels educadors socials.

Durant el transcurs de l'any 2023, està previst que s'incorporin tres educadors socials addicionals a les plantilles de les biblioteques del Consorci de Biblioteques de Barcelona,

els quals aniran rotant entre les diferents biblioteques. Es preveu que aquests educadors socials estiguin més necessitats als barris de Torre Baró i el Carmel, d'acord amb la situació socioeconòmica actual d'aquests barris.

També, he realitzat tres entrevistes de la mateixa tipologia directora de la Biblioteca Central de Cornellà de Llobregat, a la directora de la Biblioteca de Bellvitge i al personal del projecte XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica), ja més enfocades a obtenir informació sobre la problemàtica de la bretxa digital i els recursos que s'ofereixen pel col·lectiu de la gent gran. Per aquesta raó, he decidit reunir-me amb la directora de la Biblioteca Central de Cornellà, que forma part de la Xarxa de Biblioteques de Cornellà (XBC), la qual organitza una gran varietat de cursos per promoure l'alfabetització digital. A més, també he parlat amb la directora de la Biblioteca de Bellvitge de l'Hospitalet de Llobregat, ja que aquesta biblioteca s'ha centrat des dels seus inicis en la reducció de la bretxa digital entre les persones grans, i ofereix de manera recurrent tutories individualitzades pels usuaris que necessiten ajuda per resoldre necessitats concretes relacionades amb l'accés i l'aprenentatge de les noves tecnologies. Aquestes biblioteques són conscients de la rellevància d'afrontar i solucionar les necessitats digitals de les persones grans des de la mateixa biblioteca pública, ja que afecten la seva vida quotidiana i són un dels col·lectius que més recorren a elles.

Aquestes entrevistes m'han permès entendre millor la tasca que realitzen les biblioteques en relació amb la gent gran, especialment en la reducció de la bretxa digital i l'alfabetització digital específicament per a aquest grup. Això s'ha convertit en un dels objectius fonamentals d'aquestes biblioteques, i a partir d'aquí s'han establert cursos i tallers per abordar aquesta qüestió.

A partir de recollir les necessitats específiques dels seus usuaris habituals, cada biblioteca pública pot establir les diferents prioritats que com a institució han de seguir i així decidir com han de centrar les seves accions. Tenint en compte aquesta informació, les biblioteques mateixes poden determinar els recursos i serveis que han de proporcionar, així com definir els seus objectius i la seva planificació estratègica de manera més precisa.

Tot i que hauria estat interessant poder obtenir de primera mà l'experiència i l'opinió dels usuaris sobre els cursos i tallers d'alfabetització digital per a persones del col·lectiu de la gent gran, he trobat dificultats a l'hora de recopilar dades a causa dels drets de privacitat i confidencialitat dels participants. Per tant, per treure conclusions sobre si els tallers produeixen efectes positius en l'aprenentatge digital dels usuaris i per determinar si

contribueixen a la reducció de la bretxa digital, m'he basat en l'informe del 2016 titulat *"Avaluació de l'impacte dels tallers de capacitació digital per a persones de +55 anys"*, elaborat per la Diputació de Barcelona en col·laboració amb l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques, on s'analitza l'eficàcia d'aquests tallers de capacitació digital.

En relació a la transcripció de les entrevistes, he aconseguit transcriure-les totes, tot i que en algunes ocasions no he pogut obtenir una transcripció precisa i completa. A més, he tingut dificultats en la realització del reportatge audiovisual, especialment en poder enregistrar als usuaris dels tallers, ja que han sorgit problemes a l'hora d'accedir a la cessió dels seus drets d'imatge. Malgrat això, finalment he pogut enregistrar vídeos d'alguns dels usuaris que participen en els tallers que ofereixen les biblioteques públiques per abordar la bretxa digital i proporcionar capacitació digital a col·lectius en situació d'exclusió social o en risc d'exclusió, especialment enfocats a la gent gran. Això m'ha ajudat a donar visibilitat als cursos existents i a mostrar el funcionament dels cursos i l'opinió dels usuaris.

Els models de les entrevistes realitzades i la seva transcripció es troben als annexos [1a](#), [1b](#), [1c](#), [1d](#), [1e](#) del treball.

4. MARC TEÒRIC

4.1 La biblioteca pública

En el Manifest IFLA/UNESCO sobre biblioteques públiques realitzat a l'any 2022 es defineix la biblioteca pública de la següent manera:

“La biblioteca pública el centre local d'informació que posa a l'abast de les persones usuàries tota mena d'informació i coneixements. És un component essencial de les societats de coneixement, que contínuament s'adapta als nous mitjans de comunicació per a complir amb el seu mandat d'oferir accés universal a la informació a tothom i impulsar-ne un ús valuós. Proporciona un espai públic accessible per a produir coneixement, compartir i intercanviar informació i cultura, i promoure la participació cívica”.

En l'actualitat, les biblioteques públiques són unes institucions creades amb la finalitat de donar accés a la informació i al coneixement a qualsevol persona que ho sol·liciti, sense tenir en compte els aspectes socials o econòmics. Aquestes institucions han de ser rellevants per a la comunitat i convertir-se en espais claus per tothom. Entre les funcions més importants de les biblioteques públiques trobem l'accés universal a la informació, el foment i la difusió de la lectura i la cultura. D'altra banda, les biblioteques públiques han de proporcionar seguretat i desenvolupar comunitat entre les persones que acudeixen i participen activament.

Segons l'estudi realitzat per la Diputació de Barcelona *“El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals”* (2015) es van identificar quinze beneficis socials dividits en quatre eixos (social, cultural, econòmic, educatiu-informatiu) i en dues perspectives (individual i comunitat). Els beneficis socials identificats van ser els següents:

- **Eix cultural i perspectiva individual:** Foment de l'hàbit i la competència lectora; Accés universal al coneixement i a la lectura
- **Eix cultural i perspectiva comunitat:** Preservació i difusió de la memòria cultural local; Progrés cultural i artístic local
- **Eix social i perspectiva individual:** Inclusió social; Inclusió de persones amb discapacitat; Inclusió de la diversitat cultural
- **Eix social i perspectiva comunitat:** Cohesió social; Capital social; Revitalització de l'espai públic

- **Eix econòmic i perspectiva individual:** Foment de la inclusió laboral
- **Eix econòmic i perspectiva comunitat:** Foment del progrés econòmic local
- **Eix educatiu-informatiu i perspectiva individual:** Alfabetització internacional; Inclusió digital
- **Eix educatiu-informatiu i perspectiva comunitat:** Societats més i millors informades

D'aquests beneficis que aporta la biblioteca pública m'agradaria destacar el de la inclusió digital i el d'inclusió social. S'ha de dir que les biblioteques són espais idonis per combatre la inclusió digital i poder oferir recursos i eines per afavorir aquesta inclusió, posant èmfasi en les barreres d'accés a la tecnologia i afavorint la disminució de la fractura digital. Les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona disposen de serveis i recursos d'ofimàtica i de serveis de Wi-Fi, que són essencials perquè els usuaris que no tinguin aquests recursos puguin connectar-se a internet i fer ús de dispositius com els ordinadors. Això queda constatat en el document de la Diputació de Barcelona on es clarifica que *"les biblioteques públiques s'erigeixen en moltes comunitats en un servei amb unes característiques d'accessibilitat difícilment comparables a les de qualsevol altre agent i, per tant, ostenten un paper central en l'agenda digital de la comunitat"*. D'altra banda, la inclusió social està molt relacionada, també, amb aquest benefici, tot i estar més encaminat en una dimensió social. Es tracta d'un fenomen que afecta bastants col·lectius de la societat actual, sobretot els que es troben en exclusió social, i la biblioteca pública és idònia com a espai per poder aplicar prevenció, detecció i intervenció en actuacions contra l'exclusió social (*Diputació de Barcelona, 2015*).

Els serveis que s'ofereixen, han d'anar adreçats a poder respondre les necessitats dels usuaris que freqüenten l'espai de la biblioteca. Cada usuari té unes necessitats específiques, i cadascú d'ells necessita un reforç i una atenció diferent.

Aquí és on entra la figura de l'educador social, que té com a funció principal intervenir i ajudar a millorar la vida de les persones amb problemàtiques socials o en risc d'exclusió social.

4.2 La figura de l'educador social a les biblioteques públiques

La figura de l'educador social a les biblioteques públiques ha anat agafant força durant els últims anys, on s'ha vist que era necessari comptar amb aquest perfil professional per poder respondre a problemàtiques concretes. La primera biblioteca que va poder disposar d'una educadora social va ser la Biblioteca Bon Pastor l'any 2004. Tenint en compte la constatació en els últims anys dels beneficis i la necessitat de comptar a les biblioteques amb professionals de l'àmbit social, a partir del 2023 s'incrementarà el nombre d'educadors socials en la plantilla del Consorci de Biblioteques de Barcelona, passant a un total de cinc, com destaca Núria Ruiz, la directora actual de la Biblioteca Bon Pastor (v. l'[annex 1a](#)). Malgrat aquest augment, la quantitat de cinc educadors socials encara és insuficient per cobrir les necessitats de les 23 biblioteques que formen part del consorci. Tot i tenir tasques molt marcades, un educador social va variant la seva feina diària, depenent dels usuaris que estiguin en aquell moment a la biblioteca i depenent de la biblioteca on estiguin treballant i el seu context socioeconòmic. Per això, és important que l'educador social passi el màxim de temps possible en la mateixa biblioteca i no vagi fent rotacions i jornades parcials en més d'una biblioteca, per tal de conèixer amb més deteniment i exactitud l'entorn on es treballa. Encara estem lluny de veure cada biblioteca del Consorci de Biblioteques de Barcelona amb un educador social cadascuna, tot i ser la situació idònia per tal de satisfer i resoldre la problemàtica i les necessitats dels usuaris de cada biblioteca. Dels diferents col·lectius amb els quals es treballa vull destacar els següents:

- ☐ **Joves en risc d'exclusió social:** A la biblioteca es troben casos de nens i joves que no estan escolaritzats o que bàsicament no acudeixen a l'escola i freqüenten la biblioteca en horari escolar.
- ☐ **Persones grans que viuen soles en situació precària:** Aquest col·lectiu presenta problemes a l'hora d'accedir a internet i a no disposen de dispositius tecnològics, en general. Acudeixen a la biblioteca en busca d'ajuda per realitzar tràmits digitals o per obtenir connexió a internet.
- ☐ **Persones migrades i nouvingudes:** Sobretot busquen ajuda per tal d'adaptar-se a la societat i poder obtenir alfabetització i coneixement dels idiomes essencials del nostre territori.
- ☐ **Sense sostre:** Utilitzen sobretot la biblioteca com un espai de refugi i d'acollida. No tenen gaire interacció amb el personal de la biblioteca ni amb els usuaris.

Després d'esmentar aquests diferents col·lectius, vull centrar-me en el col·lectiu de la gent gran, ja que és un dels col·lectius que els educadors socials de les biblioteques públiques de Barcelona no atenen amb la freqüència desitjada. Això és degut al fet que aquestes biblioteques estan enfocades, majoritàriament, cap al col·lectiu de joves en risc d'exclusió social. El col·lectiu de la gent gran presenta nombroses mancances, tant físiques com psicològiques, que afecten la seva vida quotidiana i la seva capacitat d'adaptació a un context social en constant evolució, especialment en relació amb els canvis tecnològics i la digitalització dels serveis i recursos bàsics i essencials pel seu dia a dia. Aquestes característiques d'aquest col·lectiu es destaquen a l'estudi de Vanessa Martínez: *“En este proceso de envejecimiento la persona puede enfrentarse a pérdidas y duelos, tanto a nivel físico, psicológico, familiar y social. También en este proceso pueden sufrir o notar un deterioro de sus capacidades físicas y cognitivas, pero no todas las personas se enfrentaran de la misma forma a este proceso. (...) La soledad es un problema creciente y afecta a muchos de nuestros mayores. Podríamos llamarla la epidemia de nuestro siglo. En ocasiones llegar a la vejez nos hace perder amistades, sufrir la pérdida de nuestra pareja, hijos mayores con cargas laborales y familiares que no pueden visitarnos todo lo que nos gustaría, llegamos a la vejez con mayores problemas de salud, enfermedades crónicas,...)”* (Martínez, 2020). Per tant, vull esmentar que aquest col·lectiu requereix una atenció especial i necessita d'ajudes i recursos per superar els desavantatges derivats de les seves condicions físiques i mentals, i per poder adaptar-se a una societat actual plena de canvis.

Per aquestes raons, m'agradaria establir quins són els recursos i les ajudes que ofereix el Consorci de Biblioteques de Barcelona i la Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona per treballar amb aquest col·lectiu. A més a més, vull identificar les necessitats que encara no estan satisfetes en l'actualitat, per tal d'establir si els recursos que s'ofereixen són suficients per abordar les diferents problemàtiques que presenten.

4.3 Col·lectiu de la gent gran

El col·lectiu de la gent gran presenta diverses necessitats. Entre les principals destaquem les següents:

- ❖ **Necessitats econòmiques:** El col·lectiu de la gent gran pot tenir dificultats econòmiques a causa de les pensions baixes que reben i a les despeses mèdiques que poden arribar a tenir.

- ❖ **Necessitats socials:** Sobretot l'aïllament social i la soledat són dos dels factors que afecten la salut mental i física del col·lectiu de la gent gran. La poca alfabetització digital i la bretxa digital afavoreix al fet que es creï encara més aïllament social.

Centrant-me en el col·lectiu de la gent gran, he pogut observar que la problemàtica inicial que presenten és la de la bretxa digital. Podem definir la bretxa digital, segons estableixen Evelio Martínez i Arturo Serrano en el seu llibre *“La brecha digital: Mitos y realidades”* (2005), com la separació que existeix entre les persones que utilitzen les noves tecnologies com a part del seu dia a dia i les que no tenen accés a elles, i tot i tinguin accés no saben utilitzar-les. Vivim en una societat on cada cop més tot s'està informatitzant i van creixent les barreres tecnològiques. Aquest creixement tecnològic no es tradueix en més ajudes i més serveis a favor del col·lectiu més afectat per aquests canvis estructurals de la societat, la gent gran. Per això, les biblioteques són essencials per convertir-se en aquest espai intermediari on aquest col·lectiu pugui rebre ajuda i formació per tal de garantir els seus drets i la seva total integració a la societat. Com bé diu Francisco Javier García (2019): *“Hoy en día, las bibliotecas son para todas las personas y edades, y las personas mayores, pues, también tienen derecho y oportunidades para utilizar los servicios tradicionales y novedosos que ofrecen las bibliotecas”*.

Jaume Brotóns, membre del col·lectiu No+Precarietat Alcoià-Comtat, en un article del diari ARA, les Administracions i Oficines Municipals comenta que no van ser capaces d'ajudar a fer que totes les persones que podien sol·licitar les ajudes pel lloguer del Pla d'Habitatge 2022-2025 poguessin fer-ho, per culpa del col·lapse per les sol·licituds que van tenir. Això és un exemple més de la vulnerabilitat d'aquests col·lectius a l'hora de sol·licitar ajudes i, per tant, de la seva necessitat per obtenir suport addicional per poder accedir a tots els recursos disponibles per ells i tenir una millor integració en la societat actual. Si les administracions i altres oficines dedicades a gestionar aquests tràmits no assoleixen la seva fita, altres entitats i associacions han de poder ser d'ajuda en aquestes gestions, adreçant-se als col·lectius amb més risc d'estar en exclusió social.

4.4 La gent gran i la seva relació amb la biblioteca pública

Tal com diu el Manifest de la biblioteca pública de l'IFLA-UNESCO del 2022 la biblioteca té com un dels seus principals objectius *“impulsar activitats d'alfabetització i programes per a*

desenvolupar habilitats de lectura i escriptura, així com competències mediàtiques, informacionals i digitals, per a persones de totes les edats, per tal de bastir una societat informada i democràtica”.

Com comentava anteriorment, la biblioteca és un recurs important per a molts usuaris que necessiten connectivitat a Internet de manera accessible i gratuïta. Un dels grups més vulnerables a l'exclusió digital, el col·lectiu de la gent gran, fa un menor ús d'aquest servei. Això es pot atribuir a la manca de formació o al fet que no tenen coneixements necessaris per a un ús adequat d'Internet i de la tecnologia en general (Diputació de Barcelona, 2015). Per tant, és rellevant destacar que la falta d'autonomia en l'ús de la tecnologia és un dels principals motius d'exclusió digital en aquest col·lectiu en l'actualitat.

Malgrat els canvis tecnològics dels últims anys i l'impacte de la pandèmia de la COVID-19, la bretxa digital no és un fenomen recent. Això queda constatat per la creació a l'any 2004 del projecte europeu PuLLS, acrònim de Public Libraries in the Learning Society. Aquesta iniciativa va ser fruit de la col·laboració entre set països diferents (Eslovènia, Finlàndia, Regne Unit, Alemanya, Holanda, Dinamarca i Espanya), i va centrar els seus esforços a investigar i analitzar la funció de la biblioteca pública en l'àmbit de l'alfabetització informacional i digital, tal i com comenta Dolors Vime a la seva entrevista (v. l'[annex 1e](#)). L'objectiu principal d'aquesta iniciativa va ser adaptar l'aprenentatge i els recursos que s'ofereixen des de la biblioteca a les necessitats dels usuaris que requereixen acompanyament i suport en aquest àmbit tan important per al desenvolupament social i personal. Per aconseguir aquest objectiu, es va establir una cooperació efectiva entre professionals i grups de referència en l'àmbit educatiu, amb la intenció de garantir una millora en l'alfabetització i la formació dels ciutadans, fomentant així el desenvolupament d'una societat més formada i integrada en l'àmbit, així com reduir la bretxa digital que existeix entre diferents grups socials.

Des de la seva fundació, PuLLS es dirigeix principalment a persones adultes que no han cursat estudis superiors, amb especial atenció a aquells que no han tingut l'oportunitat de formar-se en les noves tecnologies.

En l'article "PuLLS: biblioteca y aprendizaje", Cristina Galí, directora de la Biblioteca Cal Gallifa de Sant Joan de Vilatorrada, Núria Pi, responsable de gestió del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i Dolors Vime, directora de la Biblioteca Bellvitge de l'Hospitalet de Llobregat, defineixen la finalitat d'aquest projecte de la següent manera:

“Contribuir al desarrollo de los ciudadanos europeos para que pasen de ser ciudadanos no cualificados en información a ser ciudadanos competentes en información, e incluye la creación de un modelo de aprendizaje permanente para la ciudadanía. En definitiva, mejorar la alfabetización en información y el aprendizaje a lo largo de la vida de los adultos en general y en especial de los más desfavorecidos.”

Les biblioteques catalanes que s'han unit a aquest projecte són la biblioteca de Sant Boi, la biblioteca de Sant Joan de Vilatorrada i la biblioteca de Bellvitge de l'Hospitalet de Llobregat.

Llavors, que es pot fer per disminuir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran, i com pot ser la biblioteca una institució i un espai idoni per poder-ho aconseguir? Les possibles fites per potenciar la disminució de la bretxa digital són els següents:

- Garantir espais presencials amb personal que pugui oferir ajuda en els tràmits administratius als col·lectius que ho necessitin.
- Oferir recursos i cursos presencials per afavorir l'autonomia dels usuaris.
- Atendre de manera personalitzada mitjançant tutories i cursos individuals.
- Difondre els serveis per vies tradicionals i efectives.

Encara que la bretxa digital continua sent una problemàtica important avui en dia i que l'administració pública podria fer més per ajudar a aquest col·lectiu, és important destacar que hi ha recursos i associacions que estan treballant per abordar aquesta qüestió i donar suport a la gent gran a l'hora de realitzar els seus tràmits administratius. Seguidament, anomenaré els recursos que es destinen a Barcelona i voltants al col·lectiu de la gent gran.

4.4.1 Recursos per al col·lectiu de la gent gran impulsats per altres institucions

Entre els recursos i serveis destinats a la gent gran, trobem programes i serveis específics que s'adrecen a cobrir les seves necessitats, especialment en relació amb l'exclusió digital i la soledat no desitjada. Entre ells vull destacar els següents:

- ☐ **Ciutats Amigues de les Persones Grans**, programa establert per l'Organització Mundial de la Salut que té com a principal objectiu millorar la inclusió i la participació de les persones grans en la seva vida en comunitat. Segons es descriu a la pàgina web de la Diputació de Barcelona (2021), aquest programa es basa en criteris que

promouen la creació d'un entorn físic i social adaptat a les necessitats de les persones grans, així com en la millora i en la creació de serveis municipals per satisfer les seves necessitats. Presenta una estructura de tres eixos d'intervenció, que són l'entorn físic, l'entorn social i els serveis municipals. La Diputació de Barcelona promou aquest programa, juntament amb l'IMSERSO i a més proporciona suport tècnic i seguiment a les ciutats de la província de Barcelona que participin en aquest projecte o vulguin participar.

- **XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica):** Bàsicament, es tracta d'un servei d'assessorament per la tramitació d'ajudes, on s'ofereix un assessorament presencial i personalitzat, com expliquen Amaia Paino, coordinadora del servei, i Fernanda Paz, tècnica referent del punt XARSE de la Marina (v. l'[annex 1d](#)). És una associació creada a partir i dirigida a qualsevol persona o col·lectiu que ho necessiti (primordialment a persones migrades i gent gran). Entre els seus serveis ofereixen programes d'inclusió i d'ocupació, assistència tècnica i formació. És un projecte propulsat per Barcelona Activa i el Pla de Barris de Barcelona. Es troben oficines del servei XARSE per diferents barris de Barcelona: Carmel i Can Baró, el Bon Pastor i Baró de Viver, el Poble-sec, el Turó de la Peira i Can Peguera, la Prosperitat i Verdun, el Raval, el Besòs i el Maresme, la Trinitat Vella, la Trinitat Nova, la Marina i la Zona Nord. Encara que el servei de XARSE no es presta a l'espai de les biblioteques, sí que hi ha hagut coordinació amb elles, sobretot en el moment de la pandèmia quan el servei XARSE es va veure col·lapsat. Així ho expliquen Núria Ruiz (v. l'[annex 1a](#)) i Emma Armengod, la directora de la Biblioteca Trinitat Vella-J. Barbero (v. l'[annex 1b](#)).

4.4.2 Recursos de la biblioteca pública per al col·lectiu de la gent gran

D'altra banda, després d'investigar les iniciatives que es duen a terme a la província de Barcelona, he pogut observar que la biblioteca pública és el punt en comú de la majoria dels recursos i tallers destinats al col·lectiu de la gent gran. Tant si són organitzats per la mateixa biblioteca, com si es coordinen amb altres institucions o associacions, o bé ofereixen l'espai per a altres organitzacions que els gestionen o els creen. A continuació, esmento els recursos oferts per les biblioteques de la província de Barcelona més rellevants que he trobat durant la meva recerca, ordenant-los del més general al més específic:

☐ **Formació oferta per Antenes Cibernàrium (Biblioteques de Barcelona):**

Cibernàrium és un servei que impulsa Barcelona activa on s'ofereixen serveis de formació i divulgació de les noves tecnologies de manera gratuïta. Entre la seva formació s'inclou la formació més bàsica per tal d'iniciar-se en l'ús d'internet els ordinadors i els telèfons intel·ligents. Encara que aquesta formació està oberta a persones a partir de 16 anys, és el col·lectiu de la gent gran els que més la sol·liciten. El que s'anomena Antenes Cibernàrium són els espais del projecte Cibernàrium que es troben en espais presencials de les biblioteques del Consorci de Biblioteques de Barcelona. En aquest projecte hi participen 10 biblioteques del Consorci: la Biblioteca Francesca Bonnemaison, la Biblioteca Esquerra de l'Eixample - Agustí Centelles, la Biblioteca Sagrada Família - Josep M. Ainaud de Lasarte, la Biblioteca Montserrat Abelló, la Biblioteca Jaume Fuster, la Biblioteca Vilapicina i la Torre Llobeta la Biblioteca Ignasi Iglésias - Can Fabra, la Biblioteca Camp de l'Arpa - Caterina Albert, la Biblioteca El Clot - Josep Benet i la Biblioteca Gabriel García Márquez.

☐ **Cursos oferts a la Biblioteca de Sant Ildefons de Cornellà:** La Xarxa de Biblioteques de Cornellà ofereix cursos sobre informàtica i l'ús de les TIC, adreçat a persones amb poca autonomia amb els ordinadors. Aquests cursos van adreçats a les persones que volen guanyar autonomia amb els ordinadors, normalment gent gran, per tal que puguin realitzar gestions i cerques mitjançant Internet i, a més a més, siguin capaços de fer anar el telèfon mòbil i utilitzar amb destresa les xarxes socials. Aquestes sessions es fan en un espai adaptat amb ordinadors dins de la Biblioteca Sant Ildefons de Cornellà i la formació és donada per l'entitat sense ànim de lucre Mithra, que es dedica a la promoció de l'ús social de les noves tecnologies des de fa més de vint anys. Tal com indica la directora de la Biblioteca Central de Cornellà, Irene Gálvez, entre els cursos que ofereixen trobem el d'administració electrònica (demanar ajudes al SEPE, demanar informes de la Seguretat Social...); o el de la Meva Salut amb Smartphone, per tal de saber utilitzar l'aplicació "La Meva Salut" a través d'un dispositiu mòbil (v. l'[annex 1c](#)).

☐ **Activitats i cursos d'alfabetització digital a la biblioteca Roca Umbert de Granollers:** A la Biblioteca Roca Umbert de Granollers s'han realitzat diferents cursos d'alfabetització i aprenentatge digital en els últims anys, adreçats a les persones grans per iniciar-los en l'ús dels ordinadors i dispositius mòbils. En l'actualitat organitzen cursos de formació més especialitzats en l'ús d'aplicacions

mòbils concretes, com l'ús de l'IdCAT Mòbil, imprescindible actualment per a la gestió de tràmits administratius en línia i per a sol·licitar ajuts. Aquests cursos entren dintre del servei d'assessorament digital anomenat Aula Digital Oberta que té com a objectiu ajudar els usuaris a ser autònoms en l'ús d'eines tecnològiques i digitals. Aquest servei també l'ofereixen a la Biblioteca Can Pedrals de Granollers. A més de proporcionar recursos educatius i tallers individualitzats, les biblioteques de Granollers ofereixen una prescripció personalitzada de documents. Els documents que prescriuen estan dissenyats per ajudar els usuaris a aprendre competències digitals específiques només a través de la lectura del document explicatiu.

- ☐ **Taller “Reserva un bibliotecari” a la Biblioteca de Bellvitge de l’Hospitalet de Llobregat:** Es tracta d'un taller destinat a ajudar i acompanyar als usuaris en els tràmits digitals i a ensenyar a fer servir de manera bàsica aparells electrònics com els mòbils d'última tecnologia. Després d'estar des del 2010 tenint en la seva programació els cursos "Clica i aprèn", com comenta Dolors Vime, directora de la Biblioteca de Bellvitge, des de la seva biblioteca van observar que no tots els usuaris que feien aquests cursos tenien les mateixes necessitats, i a més, tenien uns coneixements previs diferents (v. l'[annex 1e](#)). D'altra banda, també el ritme de cada usuari és diferent i això pot dificultar abordar tot el temari acordat en una sola sessió. Per això van decidir fomentar l'aprenentatge individual amb tutories individualitzades, on l'usuari decideix el ritme d'aprenentatge i l'acció concreta que vol aprendre en aquella tutoria (registrar-se a una pàgina web, saber fer anar la pàgina de CatSalut, enviar imatges per l'aplicació WhatsApp).
- ☐ **Cursos “Clica i aprèn” a les aules multimèdia de la Biblioteca de Bellvitge i Plaça d'Europa d’Hospitalet de Llobregat:** Cursos oferts per facilitar l'ús i l'accés a les noves tecnologies per tal d'afavorir l'Alfabetització Informacional i Tecnològica dels col·lectius més vulnerables en l'exclusió digital.
- ☐ **Tallers organitzats per la Fundació Vodafone i la Fundació Pere Tarrés:** L'any 2015 aquestes fundacions van posar en marxa un programa de més de 150 tallers adreçats a la gent gran per tal que aprenguessin a utilitzar els nous dispositius mòbils, que es realitzaven majoritàriament en biblioteques i centres cívics de Catalunya. Els tallers s'especialitzaven a aprendre a fer servir aplicacions i programari comunicació instantània i en captura i edició de fotografies i vídeos. Es van coordinar amb la xarxa de biblioteques públiques de la Diputació de Barcelona i

la Diputació de Girona. Actualment, la Fundació Pere Tarrés continuen fent tallers i activitats per promoure l'alfabetització digital en el col·lectiu de la gent gran. D'entre les seves activitats destaca el suport individual que ofereixen per ajudar a les persones grans a fer les gestions administratives mitjançant ordinador o telèfon mòbil.

- ☐ **Taller realitzat a la Biblioteca Zona Nord, anomenat Espai Gent Gran** adreçat a les persones més grans de cinquanta-cinc anys. En aquest taller es treballa la memòria, la risoteràpia i es fan xerrades relacionades amb la salut, el medi ambient i la tecnologia, entre d'altres.

4.5 L'impacte de la COVID-19 en els canvis digitals i la soledat no desitjada

Diferents estudis demostren que la connexió social és un dels elements més importants pel benestar de les persones grans, sigui per superar problemes de salut o per a sentir-se més connectades i integrades en la societat. A mesura que les persones es fan més grans, presenten més dificultats per mantenir la connexió social (Ottoni, Winters, i Sims-Gould, 2022).

Segons l'informe realitzat per les Acadèmies Nacionals de Ciències, Enginyeria i Medicina (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine) l'any 2020, es destaca la importància de la connexió social per millorar la salut de la gent gran i com això afecta directament al seu benestar: *"Older adults are high-volume and high-frequency users of the health care system. Targeting the major social and behavioral risk factors for health offers a way to improve population health and even reduce health disparities. Health care delivery systems are exploring the feasibility and impact of using practice-based strategies to identify and address the social determinants of health, including social isolation and loneliness. (...) Education is needed about the prevalence of social isolation and loneliness in older adults, the health outcomes and risk factors for social isolation and loneliness, and how to assess for these problems. Competency in each of these areas will become increasingly important as systems of care are developed for preventing, assessing, and treating the negative health impacts of social isolation and loneliness in older adults."* (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, 2020).

Per tant, també cal destacar que aquesta falta de connexió social afecta a les persones d'aquest col·lectiu, portant-les a patir aïllament i soledat de manera involuntària, com es

comenta en l'article següent, on es revisa el concepte de soledat no desitjada: *“Las personas mayores tienen un elevado riesgo de padecer este sentimiento debido a que están más expuestas a situaciones como la disminución de relaciones afectivas significativas, los cambios de roles asociados a la jubilación, la disminución de ingresos económicos, el deterioro de la salud (dificultad en la marcha, disminución o pérdida de capacidades sensoriales, deterioro cognitivo, padecimientos mentales), a un cambio significativo en la conformación de sus hogares, entre otras.”* (Campo et al., 2021).

Tot i això, el col·lectiu de la gent gran pot millorar la seva qualitat de vida mitjançant la continuïtat de les seves relacions afectives i socials: *“(…) las relaciones sociales y una red social satisfactoria benefician tanto la salud física como la mental e influyen en el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores, propiciando comportamientos y hábitos saludables pues existe amplia evidencia de que una red personal estable, sensible, activa y confiable es pasible de proteger a las personas de las enfermedades, acelerando los procesos de curación y aumentando la sobrevida.”* (Campo et al., 2021)

D'altra banda, com diu aquest mateix article, la soledat no desitjada és més comuna en el col·lectiu de la gent gran, ja que tenen característiques que faciliten l'aparició d'aquesta sensació. Malgrat això, també és freqüent en altres col·lectius, com el de la gent jove, que també es veu afectada per aquesta problemàtica social. (Campo et al., 2021)

A més a més, la pandèmia de la COVID-19 va impactar de manera desproporcionada al col·lectiu de la gent gran, ja que va ser un grup més vulnerable als seus efectes (Flórez, 2020). Segons estudis realitzats per Yang et al. i Isabel Flórez, una de les raons per a aquesta vulnerabilitat va ser la falta d'informació que tenien en el moment que va esclatar la pandèmia i durant tot el confinament, el que es va traduir en més preocupació i incertesa. Això, juntament amb la interrupció de les activitats socials, va derivar a l'aïllament social, especialment en persones grans amb dependència que es trobaven en residències sense cap mena de contacte amb la seva família. A més, les patologies preexistents de moltes d'aquestes persones es van agreujar a causa de la poca assistència en salut mental durant l'esclat de la pandèmia (Flórez, 2020 i Yang et al., 2020).

Aquestes afectacions han deixat seqüeles a aquest col·lectiu tot i haver acabat la crisi de la COVID-19. Després de la pandèmia, moltes administracions públiques han optat per tancar les seves oficines presencials i oferir els seus serveis només de forma telemàtica. Aquesta decisió ha perjudicat especialment el col·lectiu de persones grans, que poden tenir dificultats per accedir als serveis en línia a causa de la seva falta de coneixement de les

noves tecnologies o la falta d'accessibilitat als tràmits. Com va comentar la directora de la biblioteca de Bellvitge, Dolors Vime, aquestes accions no han significat que des de l'administració pública busquessin solucions alternatives per als col·lectius afectats. Això ha provocat que molts serveis presencials, com les biblioteques, hagin quedat deseparats i sobrecarregats de feina, ja que els seus treballadors han hagut de formar-se més seguidament en competències digitals per fer front a la nova situació. És important que les administracions públiques tinguin en compte les necessitats de tots els ciutadans, entenent el context actual en el qual ens trobem, i que busquin solucions per garantir l'accessibilitat als seus serveis.

5. REPORTATGE DE SENSIBILITZACIÓ

Títol: Fomentant l'alfabetització digital: Les biblioteques públiques com a agents per la reducció de la bretxa digital

[Enllaç 1](#)

[Enllaç 2](#)

5.1 Idea principal

Després de recopilar la informació anterior i analitzar la funció i els recursos que ofereix la biblioteca pública, he decidit utilitzar-la per desenvolupar un reportatge audiovisual que sensibilitzi als potencials usuaris de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona i del Consorci de Biblioteques de Barcelona sobre la problemàtica de la bretxa digital. A través d'aquesta proposta, també vull destacar el paper de la biblioteca pública com a institució activa per fomentar la inclusió digital i social entre els col·lectius més desvinculats de la digitalització i les noves tecnologies. A partir d'aquesta idea principal, he anat construint el reportatge per donar veu als temes que he recollit anteriorment. El reportatge mostra com la biblioteca pública pot ser una eina per l'alfabetització digital i per la inclusió de les persones que no tenen accés a les tecnologies, destacant la rellevància de la biblioteca com a espai social i per a crear comunitat.

5.2 Participants del reportatge

Les persones que han participat, de manera activa, prestant la seva imatge en el reportatge són les següents:

- **Irene Gálvez, directora de la Biblioteca Central de Cornellà**
- **Sofía Möller, responsable del servei d'assessorament digital Aula Digital Oberta de les Biblioteques de Granollers:**
- **Usuaris del servei Aula Digital Oberta de les Biblioteques de Granollers (Laura Arroyo i Teofilo Villuela).**
- **Usuaris del taller d'iniciació a dispositius mòbils intel·ligents realitzat a la Biblioteca Central de Cornellà.**

5.3 Tipus de projecte i estructura

Es tracta d'un reportatge audiovisual d'aproximadament cinc minuts on es visibilitza tant la problemàtica de la bretxa digital com les accions que realitzen les biblioteques per reduir-la.

El reportatge s'estructura de la següent manera:

- **Introducció de la problemàtica:** Els primers quaranta segons serveixen per donar context al reportatge en qüestió i s'explica la importància que tenen les biblioteques a l'hora de donar accés a la informació i al coneixement a totes les persones, independentment dels seus factors socials o econòmics. També, s'esmenta l'existència de la problemàtica de la bretxa digital i la rellevància dels cursos i els tallers que s'ofereixen a les biblioteques de la província de Barcelona per la reducció d'aquesta.
- **Intervenció Irene Gálvez:** Irene Gálvez, la directora de la Biblioteca Central de Cornellà ofereix el seu punt de vista sobre els cursos i tallers que es realitzen a la Xarxa de Biblioteques de Cornellà, i anomena les línies estratègiques que les biblioteques segueixen per atendre les necessitats de la gent gran i contribuir a la reducció de la bretxa digital.
- **Curs de la Biblioteca Central de Cornellà:** Quan apareix la Irene Gálvez es van intercalant imatges del curs del taller d'iniciació a Smartphones que es realitza a la Biblioteca Central de Cornellà, on es veu clarament el procés que segueixen els usuaris i les instruccions que són expressades pel responsable del curs.
- **Intervenció Sofia Möller:** Sofia Möller, responsable del servei d'assessorament digital anomenat Aula Digital Oberta de les Biblioteques de Granollers, explica com actuen les biblioteques de Granollers pel que fa a la reducció de la bretxa digital i com és el funcionament del servei d'atenció personalitzada Aula Digital Oberta.
- **Testimonis de Laura Arroyo i Teofilo Villuela, usuaris de l'Aula Digital Oberta:** Els dos usuaris expressen la seva opinió sobre com afronten el seu desconeixement a l'hora d'utilitzar els seus nous dispositius mòbils, i sobre com l'Aula Digital Oberta els hi està ajudant a resoldre les seves necessitats concretes pel que fa a l'ús del dispositiu mòbil.

- **Conclusió:** Als últims vint segons del reportatge es destaca la importància de la feina que es fa a les biblioteques públiques i les iniciatives que porten a terme per millorar la situació de la gent gran i aconseguir que tinguin una millor integració a la societat actual.

5.4 Producció

Per tal de dur a terme aquest reportatge amb èxit s'han tingut en compte els elements següents.

5.4.1 Localització

Com l'objecte del reportatge és visibilitzar la problemàtica de la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran i destacar els cursos i tallers que existeixen a les biblioteques públiques de la província de Barcelona per reduir aquesta problemàtica, les localitzacions on s'ha dut a terme la gravació han sigut la Biblioteca Central de Cornellà i la Biblioteca Can Pedrals de Granollers. A la figura 1 i a la figura 2, es pot apreciar l'edifici de la Biblioteca Central de Cornellà, mentre que a la figura 3 i a la figura 4, es mostra l'edifici de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers. S'han triat aquestes localitzacions, sobretot, perquè són biblioteques on s'impulsen recursos i serveis per reduir la bretxa digital, així com perquè treballen activament per garantir una millor inclusió digital i informacional als col·lectius més afectats per la digitalització en l'actualitat.



1. Diputació de Barcelona. (s.d.). [Edifici de la Biblioteca Central de Cornellà des de fora].



2. Diputació de Barcelona. (s.d.). [Edifici de la Biblioteca Central de Cornellà des de dintre].



3. Diputació de Barcelona. (s.d.). [Edifici de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers des de fora].



4. Diputació de Barcelona. (s.d.). [Edifici de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers des de dintre].

5.4.2 Recursos materials i humans

Per tal de realitzar la gravació del reportatge he comptat amb el material següent:

- Panasonic Lumix G90 (Càmera de vídeo)
- Trípod
- Rode VideoMic-R Micròfon de Condensador Unidireccional amb Suspensió Rycote
- Gravadora de so. Zoom. H4-next (Gravadora de so 2CH)

A més, a part de mi, he comptat amb la col·laboració de dues persones per tal de tenir assistència en el moment d'enregistrar el vídeo i el so de manera adequada.

5.4.3 Pla de rodatge

El rodatge s'ha portat a terme en tres dies diferents. El primer dia es va destinar a gravar a la Biblioteca Can Pedrals de Granollers, centrant-se en el procés de la tutoria individualitzada, els testimonis dels dos usuaris del taller i la intervenció de la Sofía Möller, responsable del servei d'assessorament digital. El segon dia va estar centrat a gravar detalladament el taller grupal sobre l'ús i el funcionament dels dispositius mòbils. Els plans recursos de l'interior i exterior de la Biblioteca Central de Cornellà i la Biblioteca Can Pedrals de Granollers es van realitzar en els mateixos dos dies. L'últim dia es va dedicar a gravar la intervenció d'Irene Gálvez, la directora de la Biblioteca Central de Cornellà.

5.5 Edició i muntatge

Amb l'edició d'aquest vídeo, el meu objectiu era aconseguir un to informatiu similar al d'un reportatge que es pot emetre en un telenotícies o en un programa de varietats. Tenint en compte el meu material de gravació, he intentat aprofitar al màxim els vídeos captats durant els dies de filmació, per tal de donar dinamisme al reportatge i transmetre amb claredat el missatge que volia comunicar. Per donar un millor inici al reportatge he utilitzat plans, agafats del banc d'imatges [Pexels](#), enregistrats en exteriors per no començar directament amb els plans interiors de la biblioteca.

Pel que fa a la imatge del vídeo he dut a terme un etalonatge, per donar coherència i consistència en els tons i colors de tots els vídeos enregistrats. A part he afegit rètols amb els noms de les biblioteques i els participants, quan apareixien per primera vegada al reportatge.

En relació amb el so, he realitzat una equalització de les capes d'àudio per tal d'igualar el nivell de tots els sons. A més, he eliminat sorolls que impossibilitaven que s'escoltés de manera fluida el que deien els entrevistats, especialment en el cas de la intervenció de la Sofia Möller, que va ser enregistrada a l'exterior. Així mateix, he incorporat una *veu en off* per a narrar els aspectes que volia destacar, proporcionant així un acompanyament a les imatges dels cursos i de les biblioteques que vaig registrar. D'altra banda, per acompanyar el reportatge he posat de fons un fil musical que s'adequava a la tipologia de vídeo creat.

6. CONCLUSIONS

La biblioteca és un espai on la presencialitat dels seus treballadors encara és valuosa. A més, a les biblioteques públiques es porten a terme tallers i cursos que ajuden a la gent gran a reduir la bretxa digital i a millorar la seva alfabetització digital, estiguin o no directament implicades. Per aquest motiu, considero que és un espai de referència a l'hora d'executar aquesta tipologia de cursos. Durant el meu estudi he observat que les biblioteques públiques fan una feina important per reduir la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran. La biblioteca ofereix accés a Internet i recursos materials, com ara ordinadors i altres eines electròniques, que són essencials per tal de treballar i poder reduir aquesta problemàtica. Malgrat això, considero que les biblioteques es troben sovint sense gaire ajuda en la tasca de reduir la bretxa digital, i això es podria millorar si altres institucions o administracions també proporcionessin suport i recursos per a aquest col·lectiu. Això no només facilitaria la feina de les biblioteques públiques, sinó que també ajudaria a enfortir la resposta global cap a aquesta problemàtica. Tot i això, considero que la biblioteca ha de continuar disposant de temps i recursos per ajudar als usuaris que ho necessitin en aquest àmbit, ja que és un espai rellevant i essencial en un món actual on els serveis presencials estan disminuint.

Amb aquest treball he pogut establir dues grans problemàtiques que afecten a moltes persones grans en la societat actual com són la manca d'habilitats digitals i el sentiment d'aïllament que experimenten. Aquests dos aspectes estan estretament relacionats, ja que l'aïllament s'ha intensificat a causa de la desaparició de molts serveis presencials i la creixent digitalització d'aquests, després de la crisi provocada per la COVID-19. Aquest fenomen és conegut com a soledat no desitjada i no només afecta la gent gran, sinó que també està present en altres col·lectius. Malgrat la seva rellevància i l'impacte que té en una gran part de la societat, aquest aspecte no ha estat tractat en detall en el meu estudi. Com és un fenomen que s'ha agreujat en els últims anys, hi ha manca de bibliografia al respecte. Considero que és necessari investigar i analitzar més profundament els factors que contribueixen a aquesta situació, sobretot en relació amb la gent jove, un dels grups més afectats per aquesta problemàtica, juntament amb el col·lectiu de la gent gran.

Amb tots els cursos que hi ha per reduir la bretxa digital a les biblioteques públiques de la província de Barcelona s'intenta cobrir les necessitats del col·lectiu de la gent gran, pel que fa a aquesta problemàtica. Entre tots ells, vull destacar els tallers d'atenció personalitzada, com els que s'imparteixen a la Biblioteca de Bellvitge i a les Biblioteques de Granollers, que

són els que reben valoracions més positives per part dels professionals i la gent gran. És especialment important oferir aquest tipus de cursos al col·lectiu de la gent gran, per tal de garantir l'adquisició d'habilitats digitals, ja que cada usuari pot tenir unes necessitats específiques i pot començar el curs amb uns coneixements diferents. Aquesta atenció més individualitzada permet adaptar el ritme i el contingut dels cursos segons les capacitats i les experiències personals d'un usuari en concret. Malauradament, a la majoria de les biblioteques públiques no es disposa de temps suficient per atendre a tots els seus usuaris de forma personalitzada. Per aquesta raó, he trobat que la majoria dels cursos i tallers es fan en grup. A més dels cursos i tallers, a les biblioteques de Granollers, també, es proporcionen altres recursos i ajuts, com la prescripció de documents relacionats amb tasques digitals. És important destacar que aquests recursos poden ajudar als usuaris a desenvolupar de manera autònoma les seves habilitats digitals. Aquests documents estan pensats per dirigir-se a un públic com el de la gent gran, utilitzant un llenguatge no tècnic i recolzant-se en imatges per explicar els procediments, a més d'incorporar una mida de lletra més gran. Tot i això, cal tenir en compte que el perfil de la gent gran pot no trobar aquesta informació útil, ja que malgrat que els documents siguin intuïtius i explicatius, poden resultar massa complicats perquè puguin aplicar els procediments dels documents de manera autònoma. Com que la gent gran no són nadius digitals i tenen molta desconexió de l'àmbit digital i de les noves tecnologies, necessiten un acompanyament presencial per aprendre i entendre com funcionen tant els dispositius mòbils com els ordinadors i les seves funcionalitats.

Un altre aspecte important a destacar és la figura de l'educador social en les biblioteques públiques. L'educador social és una figura professional clau per tractar les desigualtats i respondre les necessitats dels usuaris de la biblioteca. És aquesta la raó per la qual considero que és interessant valorar la incorporació d'educadors socials a totes les biblioteques públiques, independentment de la situació i el context socioeconòmic del barri on estiguin situades. Tot i això, és necessari que abans quedin cobertes amb educadors socials, les biblioteques situades en els barris amb els contextos més desfavorits i complexos. Actualment, com que no hi ha suficients educadors socials per totes les biblioteques públiques de la província de Barcelona, són els professionals de les biblioteques els que han d'estar preparats i formats per intentar assumir les funcions d'aquest perfil professional. Els professionals que treballen en biblioteques han de tenir característiques empàtiques o socials. És fonamental que els professionals tinguin la capacitat d'adreçar-se de manera adequada als usuaris que es trobin en situació d'exclusió social o en risc d'exclusió, i compreguin adequadament quines són les circumstàncies que viuen per tal de poder atendre i respondre de manera adequada a les seves necessitats.

Per aconseguir això, és necessari oferir cursos i formació als professionals que treballen a les biblioteques públiques. D'aquesta manera, es podrà comptar amb un personal que tingui aquest perfil i que estigui preparat per treballar amb col·lectius en situació d'exclusió social o vulnerabilitat, i es podrà garantir una millor atenció.

Després de parlar amb diverses biblioteques públiques de la província de Barcelona, puc afirmar que tant l'equip directiu com els treballadors estan ben informats sobre com la bretxa digital i la digitalització afecten els seus usuaris, i són conscients de les necessitats que han de satisfer. Considero que es podrien proposar més iniciatives per millorar la situació, com ara l'increment de la formació i el suport als ciutadans, i una major cobertura de cursos en les biblioteques de la província de Barcelona de cara al futur. Considero que seria òptim dedicar més formacions i més cursos de capacització digital per la gent gran, sobretot d'atenció personalitzada, tot i que cal reconèixer que els recursos i els serveis públics han de satisfer, també, les necessitats d'altres col·lectius que es troben en risc d'exclusió social. Donat que els recursos són limitats és complicat poder garantir més serveis per la gent gran. Per això seria primordial aconseguir més recursos, com més personal, per poder augmentar l'oferta de cursos i serveis.

D'altra banda, pel que fa al reportatge de sensibilització de la tasca que realitzen les biblioteques públiques per la reducció de la bretxa digital, he trobat dificultats a l'hora de buscar testimonis de persones grans que poguessin compartir les seves experiències obertament i clarament. També, he tingut dificultats a l'hora d'enregistrar en biblioteques públiques, sobretot per problemes de privacitat i de permisos pels drets d'imatge. Així i tot, he pogut realitzar el reportatge audiovisual i descriure degudament les accions que realitzen algunes biblioteques públiques, així com transmetre la importància d'aquestes iniciatives i com les persones grans necessiten accions presencials i personalitzades per poder desenvolupar les seves habilitats digitals i integrar-se en una societat cada cop més digital, com he comentat en aquest treball, especialment pel que fa als serveis bàsics.

Finalment, després de comentar tots els aspectes anteriors, és rellevant posar en relleu la situació complexa que afronten les persones grans en l'actualitat perquè es tingui en compte l'existència d'aquesta problemàtica i la necessitat de destinar recursos i serveis públics per aquest col·lectiu. Amb una bona conscienciació de la problemàtica, es pot donar visibilitat a la situació actual de les persones grans, per millorar-la i assegurar que tinguin condicions favorables en el futur per a la seva total inclusió en la societat.

7. BIBLIOGRAFIA

- Ajuntament de l'Hospitalet. (2023). *Biblioteques de L'Hospitalet de Llobregat*. Disponible a: <http://www.bibliotequeslh.cat> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Biblioteques de Granollers. (2020). *Programa digital adults 2020-21*. Ajuntament de Granollers. Disponible a: https://www.granollers.cat/sites/default/files/biblioteques/programa_digital_adults_2020-21_digital.pdf [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Biblioteques de Granollers. (2023). *Tràmits bàsics amb IdCAT Mòbil*. Disponible a: <https://www.bibliotequesdegranollers.cat/activitats/tramits-basics-amb-idcat-mobil-3> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Brotóns, J. (2021). *Bretxa digital i accés a l'administració*. Aramultimedia. Disponible a: <https://www.aramultimedia.com/bretxa-digital-i-acces-a-ladministracio> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Campo, M. V.; Herrmann, B. S., Di Virgilio, E., Angelillo, M. R. (2021). “La soledad no deseada. Una aproximación cuantitativa sobre el sentimiento de soledad en las personas mayores de 65 años residentes en CABA, 2020”. *Argumentos. Revista de crítica social*, vol. 23, nº 8. Disponible a: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8149213> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Caridad Sebastián, M., García López, F., Martínez Cardama, S., Morales García, A. M. (2018). “Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis”. *Revista Española De Documentación Científica*, vol. 41 nº 2. Disponible a: <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Carranza Diez, K. E., Arquero Avilés, R., i Alberdi Zubiaurre, E. (2021). “Las bibliotecas como agentes de desarrollo ante la incidencia de la COVID-19 en la brecha digital: un estudio de caso”. *Ibersid: Revista De Sistemas De información Y documentación*, vol. 15, nº 2, p. 37– 46. Disponible a: <https://doi.org/10.54886/ibersid.v15i2.4752> [Consulta: 2 de juny del 2023]

- Diputació de Barcelona. (2015). *El valor de les biblioteques públiques en la societat: el cas de la Xarxa de Biblioteques Municipals*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Gabinet de Premsa i Comunicació. Disponible a: <https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/El+valor+de+les+biblioteques+p%C3%BAbliques+en+la+societat+E-LLIBRE.pdf/47985f87-05a6-4551-a9d9-53e17329fd9d> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Diputació de Barcelona. (2021). *Ciutats Amigues de les Persones Grans*. Disponible a: <https://www.diba.cat/web/benestar/ciutats-amigues> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Diputació de Barcelona, i Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques. (2016). *Avaluació de l'impacte dels tallers de capacització digital per a persones de +55 anys [Informe final]*. Disponible a: https://www.diba.cat/documents/16060163/183803360/informe_capacitacio_digital_catala/ceb13829-43f4-494a-83c2-9462367ce0bc [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Flórez Fernández, I. (2020). "Com afecta la pandèmia de la COVID-19 la salut mental de la gent gran". *Anuari de l'envelliment: Illes Balears*, Any 2020, p. 94-110. Disponible a: https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/anuariEnvelliment/index/assoc/2020_anuari_enve.dir/2020_anuari_envelliment_p093.pdf [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Fundació Pere Tarrés. (2015). *La Fundació Vodafone i la Fundació Pere Tarrés formaran a més de 4.000 persones grans en l'ús dels dispositius mòbils a Catalunya*. Fundació Pere Tarrés. Disponible a: <https://www.peretarres.org/actualitat/noticies/tallers-vodafone> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Fundació Pere Tarrés. (2023). *Promoció de l'alfabetització digital i la millora de la connectivitat*. Fundació Pere Tarrés. Disponible a: <https://www.peretarres.org/innovacio-social-educativa/accio-social/intervencio-gent-gran/alfabetitzacio-digital-gent-gran> [Consulta: 2 de juny del 2023]

- Galí, C., Pi, N., i Vime, L. (2006). "PuLLS : biblioteca y aprendizaje". *III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: la Biblioteca Pública, espacio ciudadano*. Actes p. 86-94. Disponible a: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3140152> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- García, F. J. (2019). "¿Qué ofrecen las bibliotecas públicas a las personas mayores hoy en día?" *Desiderata*, nº. 11, p. 30-33. Disponible a: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885098> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- González Sandoval, J. L. (2018). "Habilidades informativas de bibliotecarios de Aguascalientes para desarrollar la sociedad del conocimiento". *Investigación bibliotecológica*. vol. 32, nº. 76, p. 131-148. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57999/51910> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- IFLA/UNESCO. (2022). *Manifest IFLA/UNESCO sobre biblioteques públiques 2022 en català*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. Disponible a: <https://cobdc.org/nou-manifest-ifla-unesco-sobre-biblioteques-publicues-2022/> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Klinenberg, E. (2021). *Palacios del pueblo: Políticas para una sociedad más igualitaria* (P. Zumalacárregui, Trad.). Madrid: Capitán Swing.
- Martínez, D. (2017). "La brecha digital es la imagen de la brecha social: el nivel económico de las personas determina el acceso tecnológico de los ciudadanos de Barcelona". *Anuario ThinkEPI*, nº. 11, p. 217-218. Disponible a: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.39> [Consulta: 30 de maig del 2023]
- Martínez Martínez, E., López Ignacio, A., i Serrano Santoyo A. (2005). "Entendiendo y definiendo la brecha digital". *Revista RED*. Disponible a: <https://books.google.es/books?id=nw8PLfm4Ma4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Martínez Salas, V. (2020). "La soledad y el aislamiento en la gente mayor. El papel del TSS en atención primaria". *Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*. Disponible a: <http://hdl.handle.net/10609/121387> [Consulta: 28 de maig del 2023]

- Meneses Tello, F. (2013). "Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública". *Investigación Bibliotecológica*, vol. 27, nº 61, p. 157-173. Disponible a: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300008 [Consulta: 2 de juny del 2023]
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine 2020. *Social Isolation and Loneliness in Older Adults: Opportunities for the Health Care System*. Washington, DC: The National Academies Press. Disponible a: <https://doi.org/10.17226/25663> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Ottoni, C. A., Winters, M., & Sims-Gould, J. (2022). "We see each other from a distance: Neighbourhood social relationships during the COVID-19 pandemic matter for older adults social connectedness". *Health & Place*, vol. 76. Disponible a: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1353829222001058> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Rosselló, M. (2022). "Palas del poble: construir refugis per a tothom". *Punt Informatiu Pollença*. Disponible a: <https://www.aramultimedia.com/bretxa-digital-i-acces-a-ladministracio> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Sánchez García, S., Yubero, S., i Martínez Ayllón, D. (2017). "Nuevos yacimientos laborales para el educador social: bibliotecas públicas y ciudadanía". *RES: Revista de Educación Social*, nº 24, p. 426-435. Disponible a: <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/documentos/969.pdf> [Consulta: 2 de juny del 2023]
- Surico, J., Dvorkin, E., Bowles, J. (2021). "Branches to Recovery: Tapping the Power of New York's Public Libraries to Ensure an Inclusive Recovery and Rebuild a More Equitable City, Center for an Urban Future". *Center for an Urban Future*. Disponible a: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED617012.pdf> [Consulta: 26 de maig del 2023]

- Yang, Y., Li, W., Zhang, Q., Zhang, L., Cheung, T., i Xiang, Y. (2020). "Mental health services for older adults in China during the COVID-19 outbreak". *Lancet Psychiatry*, vol. 7, nº. 4. Disponible a: [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(20\)30079-1/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(20)30079-1/fulltext)
[Consulta: 2 de juny del 2023]

ANNEXOS

- **Annex 1a. Entrevista a Núria Ruiz, directora de la Biblioteca Bon Pastor**

1. Des de quan es compta amb un educador social a la plantilla?

Nosaltres vam ser la primera biblioteca a introduir la figura de l'educador social, com a figura recurrent dintre de l'equip de la biblioteca, l'any 2004, a temps parcial i no era personal directe de la biblioteca. L'educadora social actual, la Mercè, porta des de principis de 2020, té una jornada completa i forma part de la plantilla de Biblioteques de Barcelona. La biblioteca principal on fa la seva feina és la nostra, però realitza un projecte a la Biblioteca Zona Nord un dia a la setmana.

Durant 2023 està prevista la incorporació de 3 educadores socials més, assolint un total de 5 professionals de l'educació social a la plantilla de biblioteques.

Actualment, les biblioteques on presten els seus serveis les educadores són: Trinitat Vella, Carmel, Zona Nord i Bon Pastor. Amb l'ampliació es pretén una cobertura a la Biblioteca Sant Pau, Roquetes, però encara s'estan estudiant les seves ubicacions.

2. Quina tipologia d'usuaris freqüenta la biblioteca?

La biblioteca acull a tota la diversitat d'usuaris del territori, és un espai públic obert a tothom. Encara que sí que trobem que pel context del nostre barri, la majoria de les persones que venen són menors d'edat. Tot i que també freqüenten la biblioteca gent gran, que venen sobretot per tal de tenir contacte presencial amb altres usuaris o amb els treballadors de la biblioteca i, fins i tot, hi ha temporades que algun sense sostre ha vingut habitualment. No obstant això, no solen ser els usuaris principals de la nostra biblioteca.

A la biblioteca de bon Pastor venen persones de totes les edats, famílies i col·lectius amb una gran diversitat de població, majoritàriament immigrades, que podria classificar en

participants de diferents activitats organitzades per la biblioteca i estudiants de primària i secundària (4t, 5è i 6è de primària i 1r i 2n ESO), estudiants universitaris i petita infància. En algunes ocasions sorgeixen problemes de convivència i des de l'equip de treball es va fer la demanda concreta d'incorporar la figura d'una educadora, ja que fins ara havien tingut personal de seguretat i no estava donant un resultat positiu, calia un perfil que pogués atendre de forma més directa la bona convivència des de l'equipament.

3. Quins serveis adreçats a usuaris específics es realitzen a la biblioteca?

Alguns dels serveis de la biblioteca que ofereix aquesta biblioteca a més del préstec de documents són:

Infància:

- Foment lector *a les escoles*, grups de primària i secundària.
- *EstasON* (ciència).
- *Extra,extra* (activitats extraescolars de lectura i ciència).
- Tallers de foment lector i visites a l'Espai Sensorial, algunes de les activitats que dinamitza l'educadora social a l'Espai Sensorial es vinculen a entitats com: Centre lleure CEL, l'espai familiar el petit Drac de Sant Martí, el Casal La Maquinista.
- *Projecte 1,2,3 conte a través* (estiu), contacontes i arts plàstiques (dinamitza l'educadora social).
- Tallers a l'Espai multimèdia
- Miniclub deures: espai de deures per alumnes de 4t a 6è de primària, portat per voluntàries.
- *Recull i juga*, dos cops a l'any (Sant Jordi i Nadal). Activitat al carrer on participen les diferents entitats del barri. L'educadora social dinamitza l'activitat de la biblioteca.

Adolescents:

- Espai deures.
- Activitats específiques amb la Xarxa Jove al llarg de l'any. Participa l'educadora social de la biblioteca.
- Activitats proposades en taules comunitàries: Memòria Històrica (alumnes 3r ESO). Participa l'educadora social en el projecte.
- Tallers a l'Espai Multimedia multimèdia
- Xerrades informatives sobre estudis, tallers participatius sobre sexualitat, consum de tòxics, relacions afectives, benestar emocional...

Famílies:

- Activitats familiars per pares i mares amb fills de 0 a 16 anys. Dinamitzat per tres tècniques: la infermera de l'Agència de Salut, l'educadora del centre de lleure CEL i l'educadora social de la biblioteca.

Persones majors de 25 anys:

- Cursos multimèdia.
- Club de lectura.
- Presentacions de llibres.
- Activitats relacionades amb la cultura.
- Activitat proposada per Salut: Jocs de taula intergeneracional (dinamitza l'educadora social).
- Conversa amb anglès.
- Cinefòrum.
- Tallers d'habilitats comunicatives i bones pràctiques a l'hora de buscar feina per l'Escola d'Adults (dinamitza l'educadora social).

4. Quines funcions fa l'educador social?

Les funcions que fa un educador social en una biblioteca són les següents:

- Aportar criteris i eines socioeducatives a personal professional de la biblioteca i resta d'entitats del territori (escoles, entitats de lleure, instituts, etc.).
- Detectar i derivar les situacions de risc de menors i llurs famílies.
- Dissenyar, implementar i avaluar programes socioeducatius en l'àmbit de la biblioteca per atendre les necessitats d'infants, joves i adolescents.
- Elaborar i participar en projectes comunitaris adaptats a les necessitats detectades a la població del barri
- Donar a conèixer la Biblioteca com a recurs educatiu, de formació i de lleure als veïns i veïnes i altres equipaments i serveis del territori.

Sobretot, les funcions que realitza l'educadora varien segons les necessitats dels usuaris que es trobin en aquell moment. És molt diferent el que fa un educador social en un espai com la biblioteca que les funcions que es fan en plataformes de serveis socials. Bàsicament,

acompanyen a la persona durant la seva estada a la biblioteca i fan amb ells tota mena de tallers de lectura, d'alfabetització, o ajudar a fer els deures als més joves, entre d'altres. Per exemple, amb un grup que tenim de gent gran l'educadora surt a fer passejades amb ells i, a més, els vincula a la biblioteca amb activitats per mantenir la seva part més social activa.

5. Dintre de les funcions de l'educador social, com és la coordinació d'aquesta figura amb la dels professionals de la biblioteca?

L'educadora social aporta la mirada intercultural i educativa cap a l'equip. Les activitats i propostes que sorgeixen a la biblioteca, tenen aquesta mirada i en aquestes propostes participa l'equip per arribar a totes les persones del nostre territori. Si hi ha persones amb dificultats, l'educadora procura d'apropar-li aquesta mirada, fer-li costat i reforçar aquesta visió.

Com aquesta biblioteca ja ha nascut amb una perspectiva molt social des de bon principi, els nostres treballadors no han tingut cap problema per adaptar-se a la feina que fa un educador. Al final el nostre personal ja es coneix quin és el perfil professional i quin paper té a la biblioteca. Això sí, això és en el cas de la nostra biblioteca que com he comentat ja ha estat molt sensibilitzada en aquest aspecte.

6. Amb quines associacions treballa aquesta biblioteca?

Amb escoles, centres de lleure, el centre cívic Bon Pastor, la sala jove, els educadors de carrer, les associacions del poble gitano, el pla de barri, la Seu del districte Sant Andreu, el CAP de Sant Andreu, l'agència de la salut de Barcelona, i els serveis socials.

Pel que fa als tràmits digitals, ens hem coordinat amb el projecte XARSE (Xarxa de resposta socioeconòmica). Durant la pandèmia, la Mercè va haver d'atendre i gestionar molts tràmits, ja que l'associació XARSE no donava l'abast i les persones que venien a la biblioteca requerien aquest servei. En el moment de la pandèmia han anat sorgint més problemàtiques amb els adults i la gent gran que necessitaven ajuda per poder realitzar molts tràmits. Tot i ser una biblioteca més centrada en infància i joventut, en aquests moments tan diferents i complicats, l'educadora havia de considerar qui necessitava més el seu suport i qui estava en una situació de més vulnerabilitat.

7. Creus que la figura de l'educador social s'hauria d'extrapolar a altres biblioteques públiques de Barcelona o només en biblioteques on el seu context ho demani?

L'educadora o educador social aporta la mirada socioeducativa no només dins de les quatre parets de la biblioteca, sinó que també fa una feina comunitària en xarxa amb altres serveis i entitats del barri per no deixar cap persona fora d'aquest servei universal, per tant crec que en qualsevol biblioteca pot ser-hi la figura de l'educadora o educador social dins del seu equip.

Crec que totes les biblioteques haurien de tenir una educadora social en el seu equip, sense importar el context socioeconòmic i cultural del barri on estiguin, ja que ajuda a conscienciar als professionals que treballem i a actuar de manera adequada amb els usuaris. Al final qualsevol biblioteca pública pot trobar situacions on sigui necessari l'ajuda d'algun professional de l'àmbit social. S'ha de dir que biblioteques de barris com Gràcia poder no veuen necessaris la incorporació d'una educadora en la seva plantilla, però, també, a vegades això es deu al desconeixement que tenen sobre què aporta a una institució com la biblioteca un professional d'aquest perfil.

- **Annex 1b. Entrevista a Emma Armengod i Silvia Villar, la directora i l'educadora social de la Biblioteca Trinitat Vella-J. Barbero**

1. Des de quan es compta amb un educador social a la plantilla?

Nosaltres vam obrir l'any 2012 i al cap de dos mesos es va incorporar unes hores la figura de l'educadora. Fins al 2020, era una figura que venia per hores a partir d'una empresa externa. Des del 2020 hi comptem com a personal de la plantilla fent el mateix nombre d'hores que el personal auxiliar de les biblioteques de Barcelona.

2. Quina tipologia d'usuaris freqüenta la biblioteca?

La Biblioteca, en ser un espai democràtic i obert per a tothom, dona servei a tota franja d'usuaris, des de petits fins a gent gran. Actualment, ens trobem que hi venen més infants de 8 a 12 anys. També venen grups de joves. La gent gran també és la que freqüenta l'espai, sobretot l'espai de revistes i diaris i algunes activitats.

3. Quins serveis adreçats a usuaris específics es realitzen a la biblioteca?

Tots els serveis i activitats es realitzen enfocats als usuaris i usuàries de la Biblioteca. Sempre intentem detectar les necessitats formatives i de lleure per tal de poder donar resposta. Estem incidint en activitats relacionades amb el bon ús de les tecnologies amb infància i adolescència. Actualment, també som l'única biblioteca de Barcelona que ofereix un servei de préstec de portàtils per endur-se a casa.

4. Quines funcions fa l'educador social?

Les funcions de l'educador social van molt lligades als usuaris que venen a la biblioteca, i com hem comentat abans, els usuaris que més venen a la biblioteca són nens i gent jove. El que fem sobretot és fer un acompanyament d'aquests usuaris en la seva estada a la biblioteca i fer un seguiment i donar-los suport, sigui ajudant-los als deures o fomentant la lectura, entre d'altres. Comptem amb jocs de taula i puzles a l'espai de la biblioteca, i entre els usuaris joves preparam i dinamitzem jocs i activitats, que serveixen, a més a més, per omplir el seu temps d'oci.

5. Amb quines associacions treballa aquesta biblioteca?

Treballem amb entitats com Vila veïna, Trinijove i Save the children pel que fa als nostres usuaris més joves. A més, per resoldre els problemes dels nostres usuaris més adults ens coordinem amb les oficines atenció al ciutadà, amb la Federació d'Associacions Culturals i Educatives de Persones Adultes (FACEPA) o XARSE.

Al final el que intentem és no trepitjar a altres associacions o entitats amb la feina que fem. Es tracta de garantir que solucionem les necessitats dels nostres usuaris. Si altres institucions les poden cobrir, no té sentit que nosaltres treballem en aquest aspecte, dedicarem el nostre temps en treballar un altre.

6. Creus que la figura de l'educador social s'hauria d'extrapol·lar a altres biblioteques públiques de Barcelona o només en biblioteques on el seu context ho demani?

Actualment, l'educador social ha de ser una figura rellevant dintre de la biblioteca i a poc a poc s'està donant a conèixer i s'està conscienciant de la seva importància. En la meua opinió, en un futur pròxim, seria important que totes les biblioteques públiques tinguessin almenys un educador social. D'aquesta manera, es podria garantir una atenció més personalitzada i adaptada a les necessitats dels usuaris de la biblioteca, independentment del barri on estigui situada. L'educador social ha de treballar diferents aspectes per millorar la integració de les persones al barri i a la seva vida personal i social, i això és un objectiu aplicable a qualsevol biblioteca pública.

- **Annex 1c. Entrevista a Irene Gálvez, directora de la Biblioteca Central de Cornellà de Llobregat**

1. Quina és la situació de la bretxa digital a la vostra zona d'actuació?

Durant la pandèmia de la Covid-19, hem pogut observar clarament les dificultats que enfronta la gent gran en l'ús de les noves tecnologies. Fer ús dels serveis en línia s'ha convertit en una prioritat des de l'inici de la pandèmia, ja que les opcions presencials han estat limitades i sovint no s'ha pogut fer tràmits ni per telèfon. Com a resultat, les persones de més edat s'han vist obligades a utilitzar internet per dur a terme les seves gestions diàries.

2. Qui són les persones més afectades per aquesta bretxa?

Com ja he mencionat anteriorment, el col·lectiu de la gent gran és el més afectat per aquesta qüestió, ja que s'enfronten a un nou món tecnològic en constant evolució. No només han de fer front a aquesta situació desconeguda per ells, sinó que també han de superar les dificultats de base, com ara la manca d'habilitats tecnològiques. Això fa que la gent gran sigui un col·lectiu vulnerable en aquest àmbit.

D'altra banda, hi ha altres persones que, tot i no ser gent gran, també troben dificultats en l'ús d'internet. Aquest grup pot abastar persones d'edats compreses entre els 40 i els 50 anys.

3. Com podeu contribuir des de la biblioteca per reduir la bretxa digital en la vostra comunitat?

Nosaltres, com a Biblioteca Central de Cornellà, formem part de la Xarxa de Biblioteques de Cornellà, que en total som cinc biblioteques, i en aquest sentit el pla estratègic és el mateix, és compartit.

Una de les línies que seguim és intentar reduir aquesta bretxa digital a través de formació i tallers de capacitat digital, per una banda, i després donar suport a les persones que venen a fer gestions a les biblioteques, ajudant-les en els dubtes o en els procediments diversos.

4. Creieu que les biblioteques tenen un paper important a jugar en la formació de competències digitals entre els ciutadans?

Un dels papers fonamentals de les biblioteques públiques és el suport a l'aprenentatge al llarg de la vida. També és un lloc on l'accés és totalment democràtic i gratuït. No només estem per la promoció de la lectura, sinó també tenim un paper fonamental a l'hora de facilitar l'accés a les noves tecnologies, realitzar formació i fomentar el pensament crític pel que fa a les noves tecnologies. Se'n parla molt de l'ús d'aquestes, però també crec que és molt important tenir criteri a l'hora de fer-les servir. Saber quina informació és vàlida, quina informació no, o saber on es busquen certes gestions.

5. Com mesureu l'impacte de les vostres accions per reduir la bretxa digital? Quins indicadors utilitzeu per avaluar els resultats? Com heu avaluat l'èxit de les vostres iniciatives per promoure la inclusió digital entre les persones grans?

Nosaltres, aquí a la Biblioteca Central, organitzem tallers puntuals, ja que no disposem d'una aula multimèdia en aquesta biblioteca. Aquesta instal·lació es troba a la Biblioteca Sant Ildefons, així com en les dues noves, la Biblioteca Clara Campón i la Teresa Pàmies, on acaben de començar la seva programació. Amb la qual cosa l'únic que tenim és el feedback de la gent quan acaba la formació, que és molt positiu. Tenen ganes que en fem més i acaben molt satisfets.

- **Annex 1d. Entrevista a Amaia Paino, coordinadora del servei XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconòmica), i Fernanda Paz, tècnica referent del punt XARSE de la Marina**

1. Quina és la missió principal del projecte XARSE?

XARSE és un servei de l'Ajuntament que si el va posar en el moment de la COVID i no és per ajudar informàticament a la gent gran, ni informàticament en general. S'ha de dir que el que es fa és acompanyament a les persones per fer i demanar ajuts econòmics, socials i prestacions. Què passa? Que tot això s'ha digitalitzat moltíssim i, per tant, l'ajut que es dona sí que és en relació amb fer tràmits digitals. Però no estem parlant ni de què fem formacions ni de què fem com aquest empoderament digital. Bé, en la mesura en què podem sí que ho fem, perquè la persona aprengui a fer-ho per si mateixa. Doncs treballem això, perquè tot s'ha digitalitzat. La missió principal de XARSE és ajudar i fer un acompanyament a les persones que necessitin ajuda a l'hora de fer els tràmits administratius digitals, sempre vinculat a un tema de vulnerabilitat social o vulnerabilitat econòmica, que normalment va lligada a bretxa digital per si mateix.

2. Quines són les activitats que es realitzen per ajudar als usuaris amb els tràmits administratius?

És una cita individual partint del que la persona coneix i té. Els elements més bàsics, com el mòbil, el número telefònic, el correu electrònic. Aleshores, a partir d'aquí tots els ajuts que nosaltres tramitem es realitzen a partir d'un mínim de requisits, com tenir un número de mòbil propi, un telèfon, ja sigui dels que té serveis d'SMS o, òbviament, correu electrònic. I des d'allà ens assegurem que la documentació estigui en regla. Bé, per a nosaltres això és indispensable, que tinguin documentació vigent espanyola. A partir d'aquí totes aquestes persones ja entren a l'assessorament individual. L'assessorament vol dir que possibilitats d'ajuts tenen, segons el seu perfil econòmic o les seves necessitats. També, perquè també entrem una mica al perfil de les persones amb discapacitat, que també podem atendre fins a un límit. Aleshores ells venen a nosaltres derivats de Serveis Socials o gràcies al barri. Aquí és on entra el barri amb més força.

3. Quins grups de persones son usuaris dels vostres serveis?

Tenim un gran nombre de gent més gran de cinquanta anys, que estan en edat laboral, però també tenim un altre perfil d'usuaris, més grans de seixanta-tres anys, que es troben una mica més perduts, en l'àmbit dels tràmits digitals. Aleshores aquí hem d'orientar-los. Aquest perfil d'usuaris han d'accedir, més aviat, als tràmits per sol·licitar les pensions. No saben com sol·licitar informes laborals que han de treure de les seves antigues empreses, que ja no saben com localitzar-les. Són perfils molt complexos, i els processos per ajudar-los són lents, però alhora et dona una gran satisfacció perquè quan tu els hi expliques de manera pràctica i senzilla, ells ho fan i ho aprenen.

4. Quines són les principals dificultats que observeu entre els usuaris que es troben en el col·lectiu de la gent gran?

Els casos més complexos que hem vist és quan no tenien mòbil propi, hem fet una derivació a serveis socials en algunes situacions, per veure si ells podien comprar un mòbil i una línia de SIM, perquè hi ha gent que no té diners, bàsicament. Aleshores nosaltres com a servei no ho podem resoldre, però sí que ho fan des de serveis socials. També, els hi expliquem la necessitat de tenir un mòbil perquè hi ha gent que pensa que no ho necessita. Hi ha usuaris que no volen aprendre o no els interessa. Aleshores, és quan els hi diem, si no en tens, no podem continuar amb el procés. En els casos de la gent gran sí que és veritat que compten amb una xarxa de gent darrere, que els ajuda en el procés. També molta gent gran té por a l'hora de relacionar-se amb els dispositius mòbils i és complicat en el primer moment que s'han d'enfrontar a ells i utilitzar-los. A més, en els casos amb què no tenien familiars o gent que estigués al càrrec hem hagut de crear el correu electrònic d'aquesta persona i, en aquests casos, el gestionava la seva treballadora social.

5. Quins recursos penseu que podríeu ampliar en el vostre servei i oferir en un futur als usuaris?

El servei seguirà de la mateixa manera al futur, ja que tampoc hem incorporat molts canvis des de que vam començar l'any 2020. L'objectiu en un futur és que les persones puguin dur a terme algunes tasques per si soles, com per exemple demanar cita. Sobre el tema de les cites prèvies, el que va passar era que no podíem assumir des del servei que cada tècnica tingués cada dia una llista de 50 persones per aconseguir-los cita prèvia a Serveis Socials o

a l'agència tributària, perquè a més a més la gent es posava els nervis. No som una botiga de cites i ens emportàvem el pes el personal de l'associació, pel fet que l'administració pública no posava cap altra canal que el digital per oferir el seu servei de cita prèvia.

6. Quins indicadors feu servir per mesurar l'èxit dels vostres serveis?

Per mesurar l'èxit del nostre servei fem servir dades quantitatives com el nombre de gent que demana pel servei, les accions que realitzem, les dades sociodemogràfiques dels nostres usuaris, entre d'altres.

7. Com realitzeu la difusió de tots els serveis que ofereix?

A través de cartells o derivats des de serveis socials, biblioteques públiques o recomanats des d'alguna administració. En algunes situacions el boca-orella també ha ajudat.

8. Quins creieu que són les millors accions que es poden fer per disminuir la bretxa digital en les persones grans?

Considero que sovint la culpa se sol relacionar amb l'usuari en lloc de l'administració pública. Després de la COVID, s'ha produït una gran digitalització, fins i tot en tràmits i processos que abans es realitzaven per telèfon. És cert que cal crear ajudes i serveis per donar suport a la gent gran i altres col·lectius en exclusió social, però no s'haurien d'eliminar alguns serveis presencials ni generar una dependència d'aquests serveis en organitzacions com la nostra o altres institucions, com la biblioteca pública, on encara s'ofereix un servei presencial.

- **Annex 1e. Entrevista a Dolors Vime, directora de la Biblioteca de Bellvitge i José Manuel Moreno, responsable de la iniciativa “Reserva un bibliotecari”**

1. Quin és l'objectiu principal d'aquesta iniciativa?

L'objectiu d'aquesta iniciativa és principalment acompanyar a l'hora de dur a terme tràmits digitals als usuaris a través d'unes tutories individualitzades. No ho fem ni ensenyem, sinó que acompanyem en la mesura del possible. Per exemple, no podem manipular legalment dades personals, han de fer-ho ells mateixos. A més, aquestes tutories serveixen per ajudar als usuaris a realitzar qualsevol acció tecnològica que necessitin, com enviar missatges per WhatsApp, demanar hora al metge, enviar fotos per correu o fer una compra electrònica. Al final, és l'usuari qui decideix quina tasca vol aprendre a fer. Deixem que la temàtica sigui lliure segons la necessitat que tinguin.

2. Quins grups de persones són usuaris del vostre taller?

A la iniciativa "Reserva un bibliotecari" trobem a gent gran i, sobretot, dones. La situació més comuna és que venen perquè els hi han regalat un mòbil de nova tecnologia i no saben fer-lo anar. En aquests tallers individualitzats el que fem és ensenyar-los les funcionalitats més bàsiques del mòbil, com enviar missatges o fer fotografies, entre d'altres. Al final ens adaptem segons les necessitats concretes de la persona que demana el servei.

3. En quin moment vau decidir treballar com a competència la disminució de la bretxa digital en el col·lectiu de la gent gran?

L'any 2005, la biblioteca va entrar en un projecte europeu que es deia PULLS, *Public Libraries in the Learning Society*. Llavors, i ens vam ajuntar amb diversos països, com Dinamarca, Finlàndia, Alemanya, Eslovènia. Diputació de Barcelona estava representada amb nosaltres i la biblioteca de Sant Boi. Aquest projecte va néixer per les experiències i sobretot aquesta necessitat, de què les biblioteques ens havíem de posar les piles, que això era una funció de la biblioteca. Llavors, gràcies a això, el 2007 s'inaugura aquesta biblioteca amb dues aules multimèdia baix. O sigui, es pot dir que aquesta biblioteca s'ha portat a terme a partir d'aquesta problemàtica. Mentre estàvem amb aquest projecte, s'estava fent la biblioteca, s'estava construint. Llavors, el 2007 s'inaugura amb dues aules multimèdia, amb

deu ordinadors a cada aula, més deu portàtils que es presten. I des de la inauguració del 2007, que encara no hi havia els ordinadors, no hem parat mai i aquest és un dels nostres objectius, que tota la societat es pugui ficar al dia de tots els canvis tecnològics que apareixen.

4. A més, d'aquest taller oferiu algun curs més relacionat amb la iniciació a les noves tecnologies?

Si, abans i ara fem cursos en grup d'iniciació a les noves tecnologies, també adreçats a la gent gran, tot i que actualment prioritzem més els nostres recursos amb la iniciativa "Reserva un bibliotecari". És que els cursos que fèiem a la biblioteca pensa que són cursos molt curts, no són de moltes hores ni de molts dies, i hi ha una varietat de nivells molt gran. Llavors, a vegades no es pot avançar perquè un no té ni idea de fer el ratolí i l'altre vol saber com ajuntar arxius per enviar fotos als nets. Clar, no van al mateix nivell i llavors és molt difícil avançar. A més a més, totes aquestes tutories personalitzades o a mida funcionen molt millor.

5. Com mesureu l'èxit d'aquest taller en particular?

És una activitat que, estadísticament, és molt petita, perquè és una tutoria que només pot valorar una persona. No hi ha 40 persones. L'èxit només ho pots valorar de manera qualitativa, perquè quantitativament no és possible.

6. Quins aspectes penseu que podríeu millorar del taller en un futur per afavorir l'aprenentatge autònom dels usuaris?

Això seria una utopia. Jo crec que no podem aspirar tant. Nosaltres acompanyem a la mesura que podem. Ajudem la gent a la mesura que podem. Si els podem treure un neguit d'aquell dia, ja està bé. Com a biblioteca pública em sento incapaç d'aconseguir que la gent sigui autònoma, perquè crec que és un tema que ens supera moltíssim. Nosaltres som un petit gra de sorra. Ni amb els recursos que tenim, perquè, clar, sí que s'ha de prioritzar, però tenim els que tenim. Crear gent autònoma és impossible.

7. Col·laboreu en aquest tema amb altres biblioteques públiques o altres organitzacions que també treballen assessorant en els tràmits administratius?

Col·laborem entre les biblioteques de l'Hospitalet de Llobregat, tot i que tota la formació es realitza en l'espai de la Biblioteca de Bellvitge. També, vam col·laborar junt amb la biblioteca de Sant Boi dintre del projecte europeu PULLS, *Public Libraries in the Learning Society*.

8. Com realitzeu la difusió d'aquest taller i dels altres que ofereix?

A través de les xarxes socials, amb cartells. També tenim una llista de distribució. A més a més, molts usuaris venen gràcies el boca-orella, que funciona molt bé en aquest barri.

- **Annex 2. Fulls de cessió de drets d'imatge**

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora SOFIA MÓUGER MONTUÏ
major d'edat, amb número de DNI 46945438T

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A GRANOLERS el 9 de MAIG del 2023

Signat:



AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Laura Arango Arango

major d'edat, amb número de DNI 38237266 L

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Gironella, el 9 de Maig del 2023

Signat:

Laura Arango

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Geofelo Villuda Arayo
major d'edat, amb número de DNI 38237277 F

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Granollers, el 9 de Maig del 2023

Signat:

Geofelo Villuda

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora MARTA MANS VALLÈS

major d'edat, amb número de DNI 43532506 S

manifesta voluntàriament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclougui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Cronolien, el 9 de 05 del 2023



Signat:

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Concepcion Tuenti Romero

major d'edat, amb número de DNI 24993891Y

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A 18, el 5 de _____ del 2023

Signat:

Concepcion Tuenti

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora MANUEL GARCIA PONS

major d'edat, amb número de DNI 38418642U

manifesta voluntàriament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A 18, el 5 de 2027 del 2023

Signat:



AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora M^a Isabel Barrero

major d'edat, amb número de DNI 74288093 C

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expre**s per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Boquilla, el 18 de maio del 2023

Signat:

M^a Isabel Barrero

AUTORIZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora CANDIDA JIMENEZ RANA

major d'edat, amb número de DNI 384164095

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclouï dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A CORNELLA, el 18 de MAYO del 2023

Signat:



AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Ramón Amado Ramírez

major d'edat, amb número de DNI 18412845B

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Cornellà, el 18 de Maig del 2023

Signat:



AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Rafaela Bernal Lucas

major d'edat, amb número de DNI 38487267X

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expre**s per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A 18, el Mayo de _____ del 2023

Signat:

R. Bernal

AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Margarita Escobar

major d'edat, amb número de DNI Pasaporte AO 824362

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

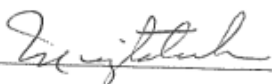
-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Cornellà, el 18 de mayo del 2023

Signat:



AUTORITZACIÓ PER INCLOURE LA IMATGE/VEU I/O NOM EN LA PRODUCCIÓ AUDIOVISUAL

El senyor/senyora Irene Gálvez Domingo

major d'edat, amb número de DNI 39389892N

manifesta voluntariament que

-Ha estat informat de l'interès que té l'Adrià Bernal Ros, amb DNI 45965323F, en gravar la seva imatge i/o veu i/o nom en la producció audiovisual que porta per títol provisional i/o definitiu "Els beneficis socials a la biblioteca pública", reportatge acadèmic per la Universitat de Barcelona.

-Un cop assabentat/ada de la clàusula anterior, **atorga el seu consentiment expres** per a que la seva imatge i/o veu i/o nom s'inclogui dins la producció citada.

-De la mateixa manera, autoritza l'explotació posterior en qualsevol modalitat i suport, que bé farà l'Adrià Bernal Ros o la Universitat de Barcelona.

-Quedan constatats els següents aspectes: a) La cessió dels drets es limita a activitats no lucratives; b) El termini de cessió dels drets és el màxim previst per la llei; c) L'àmbit de cessió de drets és mundial i universal.

A Cornellà, el 29 de maig del 2023

Signat:

Irene Gálvez