



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultat de Biblioteconomia i Documentació  
Grau d'Informació i Documentació  
Curs acadèmic: 2017-2018

Proposta de Política de Col·leccions i planificació de serveis per fomentar  
la integració multicultural a través de les biblioteques públiques:  
el cas de la Biblioteca de Ripollet

---

Aida Esteban Iglesias  
Tutor: Lluís Agustí

## Sumari

<b>1. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>4</b>
1.1 Presentació.....	5
1.2 Objectius .....	7
<b>2. METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Selecció de l'objecte d'estudi.....	9
2.2 Documentació prèvia i revisió bibliogràfica i de models .....	10
Característiques demogràfiques de Ripollet.....	10
Documents de PDC i propostes de bones pràctiques .....	12
2.3 Treball de camp: entrevistes.....	13
2.4 Treball d'anàlisi .....	17
Experiències en matèria d'integració de les persones nouvingudes a la nostra societat mitjançant les Biblioteques Públiques. ....	18
2.5 Redacció i memòria.....	18
<b>3. LES BIBLIOTEQUES I ELS NOUINGUTS.....</b>	<b>19</b>
3.1 Aproximació terminològica .....	19
3.2 Marc normatiu: el paper de la biblioteca.....	21
<b>4. ESTUDI DE CAS: RIPOLLET I LA SEVA BIBLIOTECA PÚBLICA.....</b>	<b>27</b>
4.1 Introducció .....	27
4.2 Distribució geogràfica.....	30
4.3 Gènere.....	32
4.4 Nivell d'instrucció.....	32
4.5 Situació laboral.....	34
4.6 Recursos municipals .....	34
Serveis Socials .....	34
Escola d'Adults Jaume Tuset .....	37
Regidoria de Polítiques d'Igualtat .....	40
Associacions i entitats relacionades amb els immigrants .....	42
4.7 Conclusions.....	43
<b>5. ESTUDI DE BONES PRÀCTIQUES.....</b>	<b>44</b>
5.1 Dificultats prèvies.....	45
5.2 Casos concrets de serveis multiculturals .....	45
Idea Store: Un nou concepte de biblioteca pública .....	46
La Biblioteca Multicultural (Finlàndia) .....	47
La Biblioteca Pública d'Oslo (Noruega) .....	49
Queens Library (Nova York) .....	50

Multicultural Services (Austràlia) .....	51
Andalucía Entreculturas .....	51
La Central de Préstecs i Serveis Especials de la Generalitat de Catalunya (CePSE) .....	52
La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu .....	52
T'explico un conte del meu país (Badalona) .....	53
De biblioteca a biblioteca, de país a país .....	54
Servei d'acollida als nouvinguts a la biblioteca Vapor Badia de Sabadell.....	54
Fons àrab a la biblioteca Can Puiggener (Sabadell) .....	55
La Biblioteca Can Peixauet (Santa Coloma de Gramenet) .....	55
Programa de reforç de lectura LECXIT .....	56
L'Oficina de Nova Ciutadania de l'Ajuntament de Sabadell.....	57
<b>5.3 Pautes per a una biblioteca multicultural .....</b>	<b>60</b>
Conèixer l'entorn.....	60
Treballar en xarxa: col·laboració entre institucions.....	60
Compartir experiències entre biblioteques .....	65
Bibliotecaris multiculturals.....	65
El mediador cultural .....	67
Cercar nous usuaris .....	68
Servei d'acollida a l'immigrant .....	69
Portal de benvinguda .....	71
Activitats infantils.....	73
Activitats formatives i culturals.....	75
Propostes per a la inserció laboral .....	76
Fons multicultural .....	77
Biblioteca de Ripollet: cap a un futur positiu.....	77
<b>5.4 Fitxes de bones pràctiques.....</b>	<b>79</b>
<b>6. PROPOSTA DE PDC.....</b>	<b>85</b>
Presentació.....	89
La Biblioteca de Ripollet.....	89
Situació actual de la col·lecció.....	90
1. Suficiència de la col·lecció .....	90
2. Distribució del fons.....	91
2.1 Adult (fons general).....	94
2.2 Infantil .....	95
2.3 Enregistraments de vídeo .....	97
2.4 Enregistraments sonors.....	98

3. Moviment de la col·lecció: altes i baixes.....	100
4. Anàlisi del préstec .....	102
Evolució del préstec interbibliotecari .....	104
Política de col·lecció .....	106
1. Introducció .....	106
2. Objectius.....	106
3. Audiència del document .....	107
4. Responsabilitat.....	107
5. Marc legal i normatiu .....	107
6. Distribució de la despesa.....	111
7. Àrees de la col·lecció i suports documentals .....	113
8. Abast, prioritats i limitacions de la col·lecció .....	114
9. Selecció.....	115
10. Centres d'interès .....	134
11. Resum de bones pràctiques per a la confecció del fons multicultural .....	137
12. Col·lecció local.....	140
13. Esporgada.....	142
14. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris .....	150
15. Revisió i seguiment de la PDC .....	152
16. Difusió de la col·lecció .....	152
<b>7. CONCLUSIONS I VALORACIÓ PERSONAL.....</b>	<b>153</b>
<b>8. AGRAÏMENTS.....</b>	<b>157</b>
<b>9. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>158</b>
<b>ANNEX .....</b>	<b>165</b>
Annex 1. Plànol de Ripollet amb les demarcacions per barris/districtes.....	166
Annex 2. Entrevista a tècnic dels Serveis Socials .....	167
Annex 3. Entrevista a Ferran Burguillos i Eli Vázquez .....	171
Annex 4. Entrevista a Sofia Arpal, França .....	179
Annex 5. Entrevista a Imma Solé.....	181
Annex 6. Entrevista a Jordi Llobet.....	185
Annex 7. Entrevista a Montserrat Llovera .....	186
Annex 8. Entrevista a Montse Fisas.....	188
Annex 9. Model enquesta usuaris nouvinguts.....	191

“Las bibliotecas públicas son puertas de acceso a una sociedad del conocimiento igual para todos y escenarios idóneos para la integración social de los distintos colectivos de inmigrantes. Para ello tienen que crear servicios y promover proyectos que respondan a las demandas de las comunidades multiculturales a las que sirven.”<sup>1</sup>

María-Jesús Romera Iruela

## 1. INTRODUCCIÓ

Haver d'abandonar el país d'origen en la majoria dels casos empesos per la necessitat econòmica o per motius polítics, per arribar a una societat on en moltes ocasions l'acollida esdevé un procés desagradable i traumàtic. Aquesta és la situació en la qual es troben molts dels immigrants que arriben a la nostra societat. Malauradament, és molt freqüent que la idea que tenen els nous sobre Catalunya, Espanya o Europa sigui idealitzada i sovint un cop arriben al lloc de destí comproven que no és el paradís que se'ls havia promès.

El procés d'integració en la societat d'acollida es torna tortuós, ple de dificultats i d'elements que desconeixen. Són moltes les incògnites que han de resoldre: quina documentació és necessària per regularitzar la situació al país, com accedir al mercat laboral, com accedir a l'assistència sanitària, com accedir a un habitatge si no es disposa de familiars o amics que el puguin acollir, on i com aprendre el nou idioma? Els nous sovint ignoren què trobaran un cop arribin al seu destí.

És en aquest moment d'inseguretats i de pors en que el nouvingut se sent més vulnerable i perdut, i és en aquest moment en el qual els equipaments i la societat han de posar tots els seus esforços en l'acollida del nou veí, per tal que se senti ràpidament acceptat i integrat, ja que, com ja sabem, la primera impressió és la que determinarà en gran mesura les següents percepcions i comportaments d'aquests veïns amb els quals conviurem.

Les biblioteques públiques, com a institucions obertes a tothom i gratuïtes, juguen un paper fonamental en l'escenari dibuixat com a defensores i propulsores dels drets bàsics i fonamentals dels ciutadans. Hem de ser conscients del fet que la biblioteca pública esdevé un espai clau, on les diverses cultures poden conviure i retroalimentar-se: els nousvinguts han de trobar en la biblioteca un espai en el qual sentir-se integrats i els ciutadans autòctons han de poder conèixer a través de les biblioteques les noves cultures. La biblioteca pública, en definitiva, ha de ser un lloc al qual el contacte intercultural sigui constant i que permeti estretir llaços de convivència i on la riquesa de la diversitat (cultural, econòmica, religiosa, ideològica, etc.) no sigui un element negatiu i de distanciament, sinó un punt fort per a l'assoliment d'una societat madura, tolerant i multicultural.

I per aconseguir-ho hem d'oferir un servei i tracte amable amb bona disposició i professionalitat i mostrant tolerància i comprensió però també assertivitat. Hem de ser proactius i oferir i dinamitzar un fons pluricultural i plurilingüístic, un fons que tracti temes de societat, cultura, religió, idiomes, etc. I una eina fonamental per a assolir aquest repte és la Política de Desenvolupament de la Col·lecció, que juntament amb el recull de bones pràctiques constitueixen l'eix vertebrador del present treball.

---

<sup>1</sup> Romera Iruela, M. J. (2008). “Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes”. *El Profesional de la Información*, 17, p. 10. <<https://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.04>>. [Consulta: 07-11-2017].

“We are librarians. We cannot stop all the war, unrest and conflict on our planet. We cannot make up for all the suffering and horror the people who have been forced to leave their homes have had to endure. What we can do is what we do the best – to open the doors of our libraries for everyone”<sup>2</sup>

Latvian Librarians Association

## 1.1 Presentació

Tradicionalment, Catalunya i Barcelona han estat llocs acollidors, tolerants i receptors d'immigrants. Des principis del segle XX fins a la dècada dels anys 70, gràcies a la revolució industrial, es van produir diversos moviments migratoris procedents d'altres regions d'Espanya cap a Catalunya, especialment cap a Barcelona.<sup>3</sup>

Més recentment, ha estat el número d'immigrants estrangers el que ha augmentat de forma considerable. Podem afirmar amb xifres concretes de l'Institut d'Estadística de Catalunya (2016)<sup>4</sup> que l'any 2016, un 13,6 % de la població de Barcelona ha nascut a l'estranger. Aquest percentatge elevat ha de fer que prenem consciència de la realitat que ens envolta i ens ha de recordar que nosaltres, com a professionals destinats a servir al ciutadà, hem de posar tot el nostre esforç en garantir que cap usuari (real o potencial) tingui la percepció de que la biblioteca pública, i en definitiva la societat, els és un espai aliè.

Com bé sabem, els col·lectius en risc d'exclusió en una societat són molt diversos i cadascun té les seves particularitats. En el present treball ens centrarem en les persones nouvingudes al municipi de Ripollet (Barcelona). La composició social del municipi ha experimentat en poques dècades, un augment del número de persones residents de procedències de diversos països, a causa dels fluxos globals de migració. Com diem aquests moviments migratoris donen com a resultat una localitat plural i rica en ètnies, llengües, religions, etc., i és aquest context multicultural el que resulta tan interessant per al nostre treball, pel fet de ser una mostra a petita escala, molt representativa de la situació de Catalunya, Espanya, Europa i Occident.

És innegable que viure en una societat plural és una gran font de riquesa, però per desgràcia, en moltes ocasions aquesta situació també afavoreix l'aparició de conflictes. Com diu el filòsof peruà Claudio Chipana “(...) siempre que ha habido el encuentro con el 'otro' ha existido el conflicto y ello se traduce en problemas de adaptación, en hechos de violencia, y también en actitudes xenofóbicas y racistas hacia los migrantes.”<sup>5</sup> És vital que no hem oblidem que “som el que som a conseqüència del sediment deixat pels diversos pobles, cultures i civilitzacions que al llarg de la història han passat pel nostre país; una societat rica i oberta precisament per aquesta evolució i que, de la mateixa manera, en un futur serà canviant per les aportacions de les persones que ara decideixen de venir a viure aquí.”<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Webinar *Library Services to Immigrants and Refugees* de l'IFLA: <https://www.ifla.org/node/10483>

<sup>3</sup> Cervantes-Martínez, L.; Navas-Luque, M.; Cuadrado-Guirado, I. (2015). “Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red de Bibliotecas de Barcelona”. *Revista Española de Documentación Científica*, 38 <<http://doi.org/10.3989/redc.2015.3.1192>>. [Consulta: 14-09-2017].

<sup>4</sup> IDESCAT: <https://www.idescat.cat/?lang=es>

<sup>5</sup> <http://theprisma.co.uk/es/2012/11/18/la-multiculturalidad-el-multiculturalismo-y-el-conflicto-social/>

<sup>6</sup> Solé Vilanova, Imma. “Biblioteca pública i immigració. Una experiència de cohesió social”. *Revista d'Igualada*, 10. 6 p. <<http://www.revistaigualada.cat/wp-content/uploads/2014/11/10.02.64.pdf>>. [Consulta: 25-11-2017].

El filòsof afegeix en relació al multiculturalisme que “[...] culpar al multiculturalismo de los conflictos que surgen en zonas pobladas por las minorías étnicas es ignorar que todo proceso de integración implica siempre un doble proceso de aceptación y rechazo.”<sup>7</sup>

La solució resideix en una consciència i un treball conjunt per part de les institucions “De ahí que el multiculturalismo en un momento dado surja como una propuesta para atenuar esos conflictos. Depende de cada Estado el adoptar políticas a favor de una integración positiva de las minorías a través de políticas educativas multiculturales y de programas para la preservación de sus lenguas y el respeto a sus prácticas religiosas.”<sup>8</sup>

En una línia argumental similar, altres autors com Carlos García-Romeral Pérez<sup>9</sup>, afirmen que s’han de potenciar espais d’intercanvi cultural, i assenyalen la biblioteca pública com un dels llocs més apropiats i privilegiats per a aquesta comesa, per ser un lloc on les diferents cultures poden donar-se a conèixer entre elles. Aquest espai ha d’interactuar amb la societat intercanviant informació per tal de reduir l’exclusió social i superar la manipulació identitària. En definitiva es defensa un model de biblioteca que actuï com a agent receptor d’informació cultural, on la informació es processa i es difongui trencant l’esquema monocultural i etnocèntric existent. Hem de rebutjar aquest model de societat que pretén imposar una única cultura dominant que sotmet i exclou a les altres, hem de fomentar el model intercultural i plurinacional, basat en el respecte, la promoció i la difusió de la diversitat cultural de manera que el conjunt de la societat, (començant per les institucions públiques) s’ajustin a les necessitats reals dels ciutadans que interactuen amb ella.

Com veiem és una situació global i tots hem de trobar les eines necessàries per a aconseguir una convivència enriquidora i harmoniosa. Nosaltres, com a professionals, hem de garantir que el fons que oferim als nostres usuaris respongui a les seves necessitats i sigui reflex fidel de les particularitats de cada col·lectiu de manera que tothom trobi reflectida la seva realitat en el fons i en els serveis que ofereix la biblioteca. Una eina imprescindible per tal d’assolir aquest objectiu és la Política de Desenvolupament de les Col·leccions, a partir d’ara PDC.

El fet de tenir l’oportunitat de redactar la PDC de la Biblioteca de Ripollet des del començament ens ofereix la possibilitat de treballar, sense condicionants previs, amb la realitat multicultural en el procés d’enriquiment de la col·lecció, de manera que, sense importar el lloc de procedència, els usuaris puguin resoldre les seves necessitats informatives i trobar reflectides les seves realitats i identitats al fons de la nostra (i seva) biblioteca.

Creiem que el projecte present pot resultar molt útil per a diversos agents: per a la Biblioteca de Ripollet, i per a d’altres biblioteques que es trobin en una realitat plural similar; per a les entitats municipals que podran valorar l’aportació de les biblioteques municipals en les dinàmiques de participació ciutadana i integració social; per als nouvinguts que trobaran una col·lecció molt més atractiva, útil i amb la qual podran continuar tenint contacte amb les seves cultures de procedència, especialment els infants que en moltes ocasions adopten la nova cultura i en desconeixen la d’origen i per acabar creiem que també serà interessant per a la resta de ciutadania, ja que conèixer a les persones amb les quals vivim és un pas més per a superar la ignorància i la por i aconseguir una societat on ens entenguem mútuament i on el clima de confiança i cooperació sigui la base per construir una societat moderna i sense prejudicis.

---

<sup>7</sup> <http://theprisma.co.uk/es/2012/11/18/la-multiculturalidad-el-multiculturalismo-y-el-conflicto-social/>

<sup>8</sup> IDEM

<sup>9</sup> García-Romeral Pérez, C.; García Núñez, A. C.; Ramón Jiménez, I. (2006) “Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas”, 3.

<[http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso\\_3bp/actas\\_congreso3bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf)>. [Consulta: 11-10-2017].

## 1.2 Objectius

Objectiu general:

- Mostrar a la comunitat bibliotecària la realitat multicultural de la societat catalana i evidenciar la necessitat d'integrar els nous col·lectius a les biblioteques per fomentar la convivència entre les diverses cultures existents a partir de les col·leccions bibliotecàries.

Objectius específics:

- Aportar idees o eines de bones pràctiques per a la integració dels nouvinguts des de les biblioteques públiques.
- Adequar les col·leccions bibliotecàries per assolir els seus objectius d'acollida de totes les comunitats culturals presents en l'entorn.
- Redactar el document de PDC de la Biblioteca Pública de Ripollet, tenint en compte la realitat pluricultural del municipi, i amb la finalitat de servir com a model per a biblioteques públiques ubicades en entorns amb característiques similars, pel que fa al número d'habitants i la riquesa multicultural.



## 2. METODOLOGIA

Per a la realització del present treball s'han posat en pràctica els coneixements adquirits durant els estudis, especialment els de les assignatures relacionades de forma més estreta amb la matèria del treball.

D'una banda trobem aquelles assignatures focalitzades en els usuaris, que ens ajuden a analitzar les seves característiques. En el nostre cas en particular ens centrem en els immigrants i les seves necessitats d'informació. Les assignatures són: Anàlisi de necessitats d'informació; Fonaments de cognició humana i Suport i formació d'usuaris.

D'altra banda trobem aquelles relacionades amb el desenvolupament de la PDC i amb les biblioteques públiques: Desenvolupament de col·leccions, especialment a l'hora de definir els requeriments d'informació dels usuaris per elaborar la PDC i a l'hora d'establir les polítiques i criteris de desenvolupament de col·leccions; Informació i societat i Introducció als sistemes d'informació i documentació, principalment per conèixer les funcions de les biblioteques públiques i els serveis que s'hi promouen.

Finalment trobem altres assignatures que ens resulten útils, no tant per al desenvolupament del contingut del nostre treball, sinó per la metodologia emprada per a la realització de cerques. Són aquelles assignatures que ens ajuden a adquirir la capacitat d'identificar i avaluar les fonts i els recursos d'informació adients per assolir els nostres objectius, a més de capacitar-nos en les habilitats de cerca i de recuperació d'informació. Són les assignatures de: Recuperació d'informació i Recursos i serveis de referència.

La metodologia del present estudi, pel que fa a la recopilació d'informació, s'ha basat en una cerca bibliogràfica combinada amb la realització d'entrevistes a professionals de diversos perfils. D'una banda aquells que desenvolupen en el seu dia a dia tasques relacionades amb el món dels immigrants i la integració cultural i d'altra banda professionals relacionats amb l'àmbit de les biblioteques públiques. Era molt important tenir perfils variats per tal de fer confluïr aquests dos àmbits, que realment no haurien de treballar-se per separat, sinó de forma conjunta.

Les diverses accions emprades per a la realització del treball es poden dividir en les següents línies d'actuació: es va començar realitzant una organització del pla de treball, planificant les diferents actuacions que s'havien de realitzar i establint els marges temporals, emprant l'eina de cronograma. A continuació es va procedir a l'anàlisi del context, amb la finalitat de conèixer les característiques demogràfiques del municipi de Ripollet fent una recerca dels recursos municipals; seguidament es va analitzar el marc normatiu i situacional en matèria de PDC mitjançant documents de PDC i directius; a continuació es va analitzar casos de bones pràctiques de biblioteques públiques en integració de nous usuaris i finalment es van aplicar el coneixement obtingut, mitjançant les diverses vies comentades, en la redacció d'una PDC pròpia i d'unes propostes de bones pràctiques per fomentar la integració multicultural amb la finalitat de difondre el coneixement assolit.

## 2.1 Selecció de l'objecte d'estudi

Tal com s'ha explicat al capítol introductori, l'objecte d'estudi són els usuaris (reals i potencials) de la Biblioteca de Ripollet, però ens centrem especialment en aquelles persones immigrants, que per la seva condició de nouvingudes es troben en una fase d'integració a la societat d'acollida. No hem d'oblidar però, que en un projecte d'integració totes les parts són fonamentals, els propis immigrants, les persones autòctones i els equipaments municipals.

Va ser un conjunt de factors els que ens van fer plantejar-nos la necessitat de realitzar aquest treball.

Sempre hem viscut en aquest municipi i hem vist com durant els darrers anys el municipi de Ripollet ha experimentat un elevat creixement en el número de residents estrangers, aquest fet dona com a resultat una societat formada per una gran diversitat de minories, ha provocat un augment en el nombre de nouvinguts que en ocasions ha arribat a saturar equipaments del municipi, que no estaven preparats per a donar un servei a un nombre tan elevat de persones i amb unes característiques tan específiques i particulars. Un d'aquests equipaments va ser el de la Biblioteca de Ripollet, on personalment, hem viscut la saturació anteriorment comentada i en la qual aprofundirem en l'apartat "6. Estudi de cas: Ripollet i la seva biblioteca pública."

El fet d'haver viscut la impotència de gestionar de forma adequada les sol·licituds que realitzaven els usuaris nouvinguts ens va fer plantejar-nos la necessitat d'aportar el nostre gra de sorra en un context multicultural en el qual és indispensable realitzar un anàlisi a fons de la situació actual i de la societat a la qual aspirem a assolir. I no només parlem del municipi de Ripollet, sinó de qualsevol localitat on les circumstàncies siguin similars. No hem d'esperar a que la situació es bloquegi, hem de ser proactius, hem de buscar models, fórmules que ens ajudin a crear el nostre propi camí. No hem d'oblidar mai que està en les nostres mans com a professionals de la informació i del coneixement fer tot el possible per contribuir en l'evolució de la societat. Creiem que el següent raonament l'hem de tenir sempre present:

"Aquestes minories poden viure relacionant-se només entre elles, de manera segregada, amb el risc de que es creïn guetos, o bé convivint creant societats multiculturals basades en un enriquiment cultural mutu. Per tal d'assolir aquest objectiu és necessari elaborar programes que fomentin el coneixement d'aquells que venen i d'aquells que ja hi som."<sup>10</sup>

Com hem comentat a la introducció, la Biblioteca de Ripollet no disposa de document de PDC, aquest fet juntament amb l'experiència laboral de diversos anys en el centre propicien la tria d'aquesta entitat per a la realització del TFG. El nostre objectiu final és redactar la PDC tenint en compte la realitat pluricultural del municipi, amb la finalitat d'obtenir un producte (la PDC i un seguit de bones pràctiques per a biblioteques públiques o entitats que considerin interessants aquestes propostes) que serveixi com a model per a biblioteques públiques ubicades en entorns amb característiques similars.

---

<sup>10</sup> García-Romeral Pérez, C.; García Núñez, A. C.; Ramón Jiménez, I. (2006) "Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas", 3.  
<[http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso\\_3bp/actas\\_congreso3bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf)>. [Consulta: 11-10-2017].

## 2.2 Documentació prèvia i revisió bibliogràfica i de models

Durant l'elaboració del present treball vam consultar diverses fonts bibliogràfiques i documentals. El llistat de la bibliografia completa emprada per la elaboració del treball la podem trobar a l'apartat final de la present memòria.

### Característiques demogràfiques de Ripollet

Objectiu: Conèixer, analitzar i comprendre el padró d'habitants de Ripollet.

Una de les primeres accions que vam realitzar a l'hora d'iniciar el present treball va ser reunir-nos amb la directora de la Biblioteca de Ripollet amb la finalitat de presentar el TFG (els objectius i les possibles línies d'actuació) i per tal de conèixer la disponibilitat de cara a una col·laboració per part de la biblioteca. En aquesta fase vam corroborar que no es disposava de document de PDC.

Simultàniament es va realitzar la cerca d'informació amb la finalitat de conèixer l'escenari referent al nostre camp d'estudi: en aquest cas Ripollet i les seves particularitats demogràfiques.

Per tal de fer-nos una idea general del municipi en un primer estadi vam consultar publicacions generals o divulgatives sobre el municipi, a fi de conèixer característiques que ens permetessin definir el perfil de la localitat, com les característiques geogràfiques, polítiques o històriques. Per aquesta fase es van consultar recursos com la web de l'Ajuntament de Ripollet o el fons de Col·lecció Local de la pròpia Biblioteca de Ripollet. Vam realitzar cerques al catàleg Aladí de la Diputació de Barcelona<sup>11</sup> amb els termes: immigració, Ripollet, cultura, integració social, etc. Un cop vam obtenir uns resultats de cerca que ens van semblar pertinents també vam fer una cerca en persona als propis prestatges de la Col·lecció Local per localitzar possible bibliografia que ens interessés i que pogués haver passat desapercebuda o que no s'hagués recuperat en les cerques en línia.

Posteriorment, quan ja teníem una primera visió de les característiques del municipi, (les desenvoluparem a l'apartat "4. Estudi de cas: Ripollet i la seva biblioteca") vam realitzar cerques més especialitzades i exhaustives, ens vam centrar en eines d'anàlisi quantitatiu. Per exemple a les pàgines web d'estadística de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)<sup>12</sup>, el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>13</sup>, el programa HERMES de la Diputació de Barcelona<sup>14</sup> i les estadístiques de l'Ajuntament de Barcelona<sup>15</sup>. Tot i així les dades demogràfiques que ens facilitaven aquests recursos en moltes ocasions no eren recents i com que la situació de les onades migratòries havia variat lleugerament arrel de la crisi econòmica vam veure convenient recollir dades més recents. Per aquest motiu vam contactar amb l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC).<sup>16</sup> Veurem més detalladament aquesta informació a l'apartat "2.2.2 Treball de camp."

Durant aquesta fase es van realitzar cerques als programa estadístics IDESCAT, INE i Hermes.

---

<sup>11</sup> <http://aladi.diba.cat/>

<sup>12</sup> <https://www.idescat.cat/?lang=es>

<sup>13</sup> <http://www.ine.es/>

<sup>14</sup> <http://www.diba.cat/hg2/default.asp>

<sup>15</sup> <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/index.htm>

<sup>16</sup> <http://www.ripollet.cat/asp/content.asp?id=6648>

Les primeres cerques les vam realitzar a l'IDESCAT i van ser per temptejar la situació, per entrar en contacte amb les dades bàsiques de la demografia.

Amb la finalitat de precisar les dades extretes a l'IDESCAT, vam realitzar una nova cerca per tal de conèixer amb números concrets les immigracions externes, segons el lloc de procedència. D'aquesta cerca vam recuperar les xifres següents: 410 persones nouvingudes havien arribat a Ripollet l'any 2016, de les quals 53 procedien de la Unió Europea i 357 de la resta del món.

Aquestes dades ens aportaven nova informació sobre els moviments migratoris però encara ens mancava conèixer una distribució més exacta dels 357 nouvinguts que no pertanyien a la Unió Europea.

Gràcies a les dades extretes amb HERMES, vam poder afilar més prim i vam arribar a conèixer que de la resta d'Europa havien arribat 9 persones, d'Àfrica 34, d'Amèrica 88, d'Àsia 4 i de les 191 restants no constava el lloc de procedència.

Vam fer cerques a la secció Dades Municipals - Atur registrat estrangers, per sexe, població activa registrada, ocupats per nacionalitat, atur registrat per períodes en funció del sexe, períodes per municipi, moviment migratori, característiques de la població, població segons nacionalitat i sexe, entre d'altres. També vam realitzar cerques amb els indicadors de Demografia, característiques de la població i taxa d'estrangeria global.

Per conèixer dades més concretes sobre els col·lectius més elevats vam consultar el Mapa de Vulnerabilitat dels Serveis Socials de Ripollet (veure annex) gràcies al qual podem afirmar que l'any 2013 els tres col·lectius amb els percentatges més elevats de població estrangera consistien en els següents:

- Marroc: 21,5 % dintre de la població estrangera (un 2,3 % de la població total).
- Romania: 13,6 % dintre de la població estrangera (un 1,5 % de la població total).
- Equador: 8,7 % dintre de la població estrangera (un 0,9 % de la població total).

Vam consultar a la Oficina d'atenció al ciutadà i ens van corroborar que els percentatges actualment continuen sent similars, tot i que el número d'immigrants s'ha reduït lleugerament arran de la crisi econòmica. A més també hem de considerar el fet que aquestes dades són tenint en compte les persones empadronades, i per tant, se'ns escapen aquells que no estan empadronats, perquè no tenen permís de residència o bé no disposen de documentació d'identificació regulada.

També durant aquesta fase es va consultar d'altres equipaments a fi de conèixer les necessitats dels col·lectius d'immigrants (Serveis Socials de Ripollet) que acabaven d'arribar a la localitat o les associacions del municipi que treballen per la cohesió multicultural (Patronat Municipal de Cultura).

Com a resultats d'aquesta fase de coneixement de l'entorn, vam recuperar documents com el Mapa de Vulnerabilitat de Ripollet (2014)<sup>17</sup>, redactat pels Serveis Socials de Ripollet, el Padró

---

<sup>17</sup> Serveis Socials de Ripollet (2014). "Mapa de vulnerabilitat de Ripollet" 40 p. <<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/mapa-vulnerabilitat-070514.pdf>>. [Consulta: 11 març 2017].

d'habitants de Ripollet (2017)<sup>18</sup>, el Registre de les associacions i entitats del municipi (2007)<sup>19</sup> facilitat pel Patronat Municipal de Cultura o altres documents sobre estudis i plans socials de Ripollet, com l'interessant Servei d'Orientació i Informació per a Persones Estrangeres Immigrants a Ripollet (2000)<sup>20</sup> redactat pel Patronat Municipal d'Ocupació, per citar uns exemples.

- Altres recursos que es van consultar durant aquesta fase van ser: web de l'Ajuntament Sabadell, web de la Diputació de Barcelona, web de la Generalitat de Catalunya, web del Govern d'Espanya.

### Documents de PDC i propostes de bones pràctiques

Objectius: D'una banda seleccionar i analitzar diferents recursos d'informació per a la redacció d'un document de PDC que actuï com a model per a la Biblioteca de Ripollet i per a les biblioteques de característiques similars. D'altra banda seleccionar i analitzar recursos per a establir les pautes de bones pràctiques que es poden dur a terme des de les biblioteques públiques per fomentar la cohesió social dels nouvinguts a la societat d'acollida i viceversa.

Com hem comentat a l'apartat anterior el primer pas va ser conèixer l'entorn. Un cop es disposava de tota la documentació relativa al municipi, a les entitats culturals i socials i als col·lectius de nouvinguts, es va procedir a la cerca de documents de PDC i directius, tant nacionals com internacionals per tal d'analitzar les similituds i diferències entre elles i establir els punts que ens podien resultar més interessants a l'hora d'elaborar-ne una de pròpia.

A l'hora de cercar els documents s'ha prioritzat la cerca de documents en recursos d'accés obert i gratuït. Algunes de les fons emprades han estat: *Temaria, E-LIS, CSIC: ISOC* i el gestor bibliogràfic del Mendeleev. Ens hem trobat amb casos d'articles científics que eren de pagament però que es podien consultar de forma gratuïta si et registraves a la plataforma i eres un estudiant o bibliotecari. Malgrat que aquests documents només estaven disponibles durant un període de prova d'uns 15 dies aproximadament.

Per tal de desenvolupar el document de PDC es van consultar directrius, com per exemple, les *Directrius per al desenvolupament del servei de les biblioteques públiques* de la IFLA/UNESCO. Diversos estàndards i recomanacions, tant nacionals com internacionals, per exemple, *Els nous estàndards de la biblioteca pública de Catalunya (2008)* de Javier Nieto i Enric Vilagrosa que van ser presentats a les 11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació a Barcelona l'any 2008, *el Mapa de lectura Pública de Catalunya*, redactat per la Generalitat de Catalunya, *el Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994*.

Així com diversos documents de PDC de biblioteques de: Catalunya (Tarragona, Terrassa, Hospitalet, Sabadell, Rubí, entre d'altres), Diputació de Barcelona, el Consorci de Biblioteques, Galícia (Consejo de Cooperación Bibliotecaria), etc.

A nivell internacional podem citar a part de les directrius internacionals de l'IFLA/UNESCO, l'article *Library Services to Immigrants: The Debate in the Library Literature, 1900-1920, and a*

---

<sup>18</sup> Padró Municipal 2007 (base de dades en Excel facilitat per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà). No publicat.

<sup>19</sup> Llistat d'associacions i entitats del municipi (facilitades pel Patronat Municipal de Cultura). No publicat.

<sup>20</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet". 78 p.

*Chicago Case Study* de Novotny,<sup>21</sup> l'article *Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A ContextBased, Outcome Evaluation* dels autors K. Fisher, J. Durrance i M. Bouch Hinton<sup>22</sup> i l'estudi *Welcome To Your Library. A Study of Public Library Services for Refugees and Asylum Seekers in Sheffield and Liverpool*<sup>23</sup> de J. Eaton.

La finalitat d'aquesta cerca va ser la de disposar de les eines adequades per al desenvolupament d'un document de PDC basat en les necessitats dels nouvinguts del municipi de Ripollet per tal de crear un document de PDC que tingués la consistència i fiabilitat per a poder servir com a marc per a la Biblioteca de Ripollet i per a totes aquelles biblioteques que es trobin en situacions similars pel que fa al número d'habitants i les seves característiques (cultura, religió, llengües, etc.).

Durant aquest procés de recerca també es van buscar articles que tractessin els temes d'immigració i biblioteques públiques, per conèixer quin paper té la biblioteca pública en temes d'inclusió social i quins projectes concrets s'havien realitzat amb èxit per integrar els estrangers a les societats d'acollida (Queens Library, Idea Stores, etc.).

D'aquestes accions destaquem les *Recomanacions pràctiques* de la Diputació de Barcelona. (2015). *Biblioteques públiques en entorns multiculturals*<sup>24</sup> i el *Webinar Library Services to Immigrants and Refugees* de l'IFLA.<sup>25</sup>

A continuació, es va realitzar el buidatge bibliogràfic per tal d'extreure la informació rellevant per a l'elaboració del model de PDC tenint en compte les necessitats informatives i culturals dels nouvinguts i les pautes per a fomentar la cohesió social des de la Biblioteca.

### 2.3 Treball de camp: entrevistes

Per a l'elaboració del treball es va decidir que a més de consultar bibliografia especialitzada en la matèria es realitzarien entrevistes a persones que ens poguessin aportar dades relacionades amb la matèria d'estudi així com els seus propis coneixements i experiències. En aquesta fase del projecte es va procedir a la recollida d'informació mitjançant la realització d'entrevistes. Podem diferenciar dues línies de treball. Les entrevistes enfocades a l'anàlisi de l'entorn, i les enfocades a experiències concretes en projectes relacionats amb les biblioteques públiques i els nouvinguts. Tot seguit les expliquem més detalladament.

---

<sup>21</sup> Novotny, E. (2003). "Library Services to Immigrants: The Debate in the Library Literature, 1900-1920, and a Chicago Case Study". *Reference & User Services Quarterly*. 10 p. <<http://www.jstor.org/stable/20864060>> [Consulta: 24-10-2017].

<sup>22</sup> Fisher, K.; Durrance J.; Bouch Hinton M. (2004). *Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A ContextBased, Outcome Evaluation Approach*. Journal of the American Society for Information Science and Technology. 13 p. 11. <<http://ai2-s2-pdfs.s3.amazonaws.com/a495/47dc09b2acd7be09eed553fd496655d2fe82.pdf>>. [Consulta: 19-12-2017].

<sup>23</sup> Eaton, J. "Welcome To Your Library" A Study of Public Library Services for Refugees and Asylum Seekers in Sheffield and Liverpool. p. 84. <[http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Eaton\\_Jessie\\_MALib.pdf](http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Eaton_Jessie_MALib.pdf)>. [Consulta: 17-11-2017].

<sup>24</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].

<sup>25</sup> *Webinar Library Services to Immigrants and Refugees* de l'IFLA: <https://www.ifla.org/node/10483>

La primera línia de treball se centra en conèixer el municipi de Ripollet: d'una banda necessitàvem contactar amb personal de l'Ajuntament de Ripollet (com pot ser el departament de Serveis Socials o l'Oficina d'Atenció al Ciutadà) que pogués facilitar-nos dades sobre les característiques demogràfiques del municipi, a fi de conèixer quins col·lectius de nouvinguts hi ha i quines són les seves necessitats informatives, socials o quins equipaments treball en favor de la cohesió social, entre d'altres.

La segona línia de treball es va centrar en realitzar entrevistes a experts en integració multicultural a les biblioteques públiques, amb la finalitat de conèixer quines han estat les propostes i els avanços assolits sobre la integració mitjançant les biblioteques públiques. Per tant aquesta segona línia de treball es basa en entrevistes realitzades a professionals del sector de les biblioteques públiques que hagin participat en projectes de millora en nuclis urbans amb característiques similars al nostre.

Es van realitzar un total de 6 entrevistes repartides entre els equipaments municipals de Ripollet (Serveis Socials, Oficina d'Atenció al Ciutadà) i els professionals de l'àmbit de les biblioteques públiques. Es va procurar tenir el major grau de diversitat pel que fa a la ubicació geogràfica de les biblioteques, per tal d'obtenir visions diferents d'un mateixa qüestió. Es van seleccionar professionals tan a nivell municipal (Eli Vázquez), com a nivell de Barcelona (Imma Solé), del Vallès Occidental (Ferran Burguillos, Maria Gental i Montse Llovera), de la Generalitat de Catalunya (Jordi Llobet) i a nivell internacional (Sofía Arpal-Moya).

Hagués estat ideal haver realitzat entrevistes amb les associacions d'immigrants de Ripollet per tal de conèixer de primera mà les seves necessitats en relació amb la biblioteca. Cal aclarir que sí que vam poder comptar amb la col·laboració d'usuaris de la biblioteca, tot i que el fet de disposar d'uns marges temporals limitats va provocar que s'hagués d'escollir minuciosament les persones, o entitats amb les quals s'havia de contactar. Per aquest motiu, a part dels usuaris que vam entrevistar, vam seleccionar aquelles entitats i professionals que coneixien bé les necessitats de les persones nouvingudes, i que per tant ja disposaven de les dades exactes que nosaltres necessitàvem, ja que treballen diàriament amb ells. Haver parlat directament amb les associacions d'immigrants hauria suposat haver hagut de realitzar les entrevistes a cada associació i posteriorment als equipaments (més de 10 i no totes actives en l'actualitat, ni amb dades de contacte actualitzades). A més a més hauríem d'haver disposat d'un intèrpret en moltes ocasions i per tant haver saltat la barrera idiomàtica i la barrera de la desconfiança. En tractar-se un treball acadèmic vam considerar que no es podien realitzar totes aquestes accions en detriment d'altres que eren fonamentals, així que es va determinar que finalment s'optaria per anar directament a consultar a les entitats que treballen amb aquests col·lectius de nouvinguts.

Pel que fa als usuaris vam comptar amb la col·laboració de 5 mares marroquines per a la realització d'una enquesta sobre els serveis de la Biblioteca de Ripollet i el seu nivell de satisfacció en relació amb aquests. Podem trobar el model d'enquesta emprat a l'annex número 9. Per tal de realitzar aquestes entrevistes amb els usuaris vam anar a la Biblioteca de Ripollet i vam preguntar directament a les persones que es trobaven allà si volien col·laborar. Totes les persones es van mostrar en un principi una mica tímides i van dir que no entenien gaire bé el castellà però de seguida es van mostrar molt animades i participatives de poder donar la seva opinió. Les cinc dones entrevistades eren de nacionalitat marroquina i tenien una edat compresa entre els 25 i els 40 anys. Una d'elles ens va dir que tenia 27 anys, la resta tindrien entre 30 i 40. La dues dones que portaven més temps residint a Ripollet ho feien des de fa 8 i 9 anys, mentre que la resta portaven 3 anys (dues d'elles) i 1 any i mig la que menys. Quatre d'elles van assegurar que acudien diàriament a la biblioteca, mentre que la restat anava dues vegades per setmana. Pel que

fa als usos que en fan de la biblioteca totes van coincidir en que anaven amb els nens per mirar contes, fer deures i utilitzar l'ordinador amb ells. Els serveis que van destacar com els que més els agraden són "l'Hora del conte" (activitat realitzada els dimecres a la tarda) i els ordinadors. Algunes d'elles deien que tot els agrada.

Amb relació als aspectes que no els agraden tant o que es podrien millorar de la biblioteca tres d'elles van contestar que no canviarien res, mentre que les dos restants van dir que els agradaria tenir una sala especial on poder estar amb els nens més petits, ja que, com que criden i juguen no poden estar a la biblioteca. També van proposar un servei de reforç escolar pel qual algun noi o noia pogués estar amb els infants supervisant la realització dels deures de l'escola. Creiem que aquestes entrevistes van resultar molt positives i que ens van proporcionar idees sobre quins aspectes es poden millorar i quins cal potenciar de cara al col·lectiu de mares àrabs (i d'altres nacionalitats).

A nivell de la Diputació de Barcelona, vam intentar contactar amb la Marta Cano, la responsable de la Gerència del Servei de Biblioteques, que no ens va contestar, i amb la Gemma Renau, que tot i que no va participar en l'entrevista ens va facilitar documentació sobre PDC i ens va derivar a l'Esperanza Paños, que, malauradament tampoc no ens va contestar.

Sempre que va ser possible es va optar per realitzar entrevistes presencials semiestructurades, excepte en el cas de la Sofía Arpal-Moya, que al residir a França va ser fonamental realitzar l'entrevista telemàticament i en algun cas en el qual l'entrevistat tenia incompatibilitat horària per realitzar l'entrevista presencialment.

Les entrevistes tenien un format amb preguntes obertes, per tal de guiar als entrevistats sense córrer el risc de perdre informació rellevant que pogués enriquir la recollida de dades. De manera que vam preparar un guió previ on vam determinar quina era la informació que es volia aconseguir. El fet que les preguntes fossin obertes ens va permetre mitjançant l'escolta activa, enllaçar temes, improvisar noves preguntes i eliminar aquelles que finalment no eren rellevants a mesura que l'entrevista va anar avançant.

Durant el desenvolupament del TFG es van realitzar diverses reunions amb la directora de la biblioteca de Ripollet (3), una introductòria, per exposar la proposta de treball i conèixer l'estat de la PDC de la biblioteca, així com les actuacions que s'estaven realitzant en temes d'integració social per part del centre, i les següents reunions amb la finalitat de resoldre dubtes que es derivaven de la redacció de la PDC, així com la posada en comú d'altres elements del mateix document. Totes les reunions van tenir una durada aproximada d'una hora.

Per resoldre petits dubtes o qüestions que no necessitaven de concertar una entrevista en persona s'emprava el correu electrònic, ja que és una eina fàcil, ràpida i efectiva per comunicar-se de forma asincrònica i a més facilitava la possibilitat d'intercanviar documents.

Com hem comentat anteriorment un punt bàsic en la fase de documentació prèvia va ser el de posar-nos en contacte amb els responsables de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) amb la finalitat de recollir les dades relatives al Padró d'habitants de Ripollet. Per tal de concertar una entrevista vam contactar mitjançant correu electrònic amb el cap del departament, en aquest correu ens vam presentar nosaltres i vam presentar el projecte i dies més tard es va concertar una entrevista presencial, gràcies a la qual vam recollir les dades que ens permetrien establir quines són els perfils dels nous nats de Ripollet i quines són les nacionalitats més presents al nostre municipi amb la finalitat d'establir en les següents fases les línies de treball més adients.



Com s'ha dit abans també vam concertar una cita amb el personal tècnic dels Serveis Socials del Municipi amb la finalitat de conèixer quines persones atenen diàriament, quins tipus de necessitats presenten i com la biblioteca pot col·laborar en la integració d'aquestes.

En la mateixa línia es va realitzar una entrevista a la Montse Fisas, directora del Centre de Formació d'Adults Jaume Tuset. Per ajustar-nos als horaris de disponibilitat tant de l'entrevistada com de l'entrevistadora vam realitzar una entrevista telefònica, d'uns 40 minuts, i la vam completar amb una posterior trobada presencial al propi centre de formació (20 minuts aproximadament). Gràcies a aquesta entrevista vam conèixer quins cursos i tallers es realitzen al centre i quins són els que tenen més èxit entre les persones nouvingudes.

Amb la finalitat de conèixer les característiques del municipi pel que fa als immigrants també vam contactar amb la Creu Roja i la Regidoria de Polítiques d'Igualtat de Ripollet. Malauradament cap dels dos equipaments van col·laborar.

El Vallès Occidental té la capital compartida entre Sabadell i Terrassa. Motiu pel qual vam veure necessari conèixer les experiències de les dues localitats en matèria de biblioteques, ja que són els referents més propers, jeràrquicament parlant, de Ripollet.

Per aprofundir en les dinàmiques que es realitzen a municipis propers vam contactar amb Ferran Burguillos, director de la xarxa de Biblioteques Municipals de Sabadell i cap de zona de les biblioteques del Vallès Occidental-Est de la Diputació de Barcelona.

Vam decidir realitzar aquesta entrevista perquè ell treballa constantment amb la biblioteca de Ripollet i per tant coneix de primera mà la situació de la biblioteca. Vam considerar que la seva visió seria molt interessant pel que fa a les millores que es poden realitzar en matèria social (activitats acolliment, pautes d'actuació i benvinguda, etc.) i en l'aplicació d'aquestes millores en la PDC.

Per conèixer la situació de Terrassa vam contactar amb la Maria Gental, Directora de la Xarxa de Biblioteques Públiques de Terrassa i Cap de zona del Vallès Occidental. Ens va informar de que a Terrassa s'havia treballat el tema de la immigració des de les biblioteques de la xarxa, i que la majoria de projectes es van iniciar i es duen a terme a la Biblioteca Districte 2. Aquesta biblioteca es troba ubicada al barri de ca n'Anglada i es allà on va començar ella mateixa a treballar amb el tema de la immigració durant els 8 anys que en va ser directora gràcies al Pla de Barris i a la implicació de tots els agents del territori.

Com que actualment ella ja no n'és la directora, ens va derivar a la Montse Llovera, ja que des de fa 8 anys és qui dirigeix la Biblioteca Districte 2, i per tant és qui té la informació més actualitzada en referència a aquest tema i qui treballa diàriament amb els usuaris. Per qüestions de volum de feina de l'entrevistada vam haver d'enviar el qüestionari via email.

Pel que fa a Barcelona vam contactar amb l'Imma Solé Villanova, directora de la biblioteca Sant Pau-Santa Creu. Vam escollir aquest centre perquè està ubicat a un barri amb un índex elevat d'immigració i des de la biblioteca han fet molts projectes i s'han posat en marxa moltes iniciatives en temes de cohesió social i integració col·laborant amb altres agents del barri.

Pel que fa a la Diputació de Barcelona, com hem dit no vam poder realitzar cap entrevista ja que no ens van contestar. En el cas de la Generalitat de Catalunya vam contactar amb el Jordi Llobet

Domènech, responsable de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya, que finalment va realitzar l'entrevista via email per problemes de compatibilitat horària.

Per conèixer les experiències en altres ciutats fora de Catalunya i Espanya vam contactar amb la Sofia Arpal-Moya, bibliotecària de la Biblioteca Médiathèque Françoise Sagan de París. Com hem comentat anteriorment l'entrevista i posteriors comunicacions es van realitzar via email.

A banda d'aquestes entrevistes també ens vam posar en contacte amb dues associacions que s'encarreguen de donar a conèixer altres cultures dins d'Espanya i Catalunya. Ens referim a les entitats de Casa Àfrica<sup>26</sup> i ACROS<sup>27</sup>. La primera com indica el seu nom està centrada en el continent africà. La segona és exclusivament romanesa. Vam contactar amb ells via email amb la finalitat d'establir llaços que ens permetessin ampliar els coneixements sobre aquestes cultures que ens facilitessin les tasques de selecció de fons o de realització d'activitats de difusió del mateix fons i també per tal de donar a conèixer aquestes cultures al nostre municipi.

La informació de les entrevistes i reunions es va recollir a la manera tradicional; escrivint en una quadern les respostes de l'entrevistat o les qüestions que resultaven més interessants. Tot i que en tot moment durant les entrevistes, es disposava d'un dispositiu per a l'enregistrament sonor de la conversa, per parlar amb més comoditat i no condicionar l'espontaneïtat dels entrevistats no es va emprar.

Un cop ja teníem tota la informació recollida procedíem a la síntesis d'aquestes per tal de complementar la informació que havíem extret de la bibliografia.

## 2.4 Treball d'anàlisi

Durant el treball d'anàlisi es va contrastar les dades obtingudes en referència a les característiques demogràfiques del municipi amb les necessitats dels usuaris. Pel que fa a la redacció de la PDC es va començar analitzant els apunts de l'assignatura Desenvolupament de les Col·leccions amb la finalitat de crear-nos unes pautes que recopilassin els punts més rellevants per procedir a la futura redacció del document. També es van contrastar els punts rellevants de les PDC consultades (especialment Hospitalet, Rubí, Tarragona i Terrassa) amb les necessitats dels nostres usuaris per trobar quins d'aquells serien indispensables al document que nosaltres havíem de redactar. En un primer moment, per qüestions de limitacions de temps, es va dubtar en si era més adequat redactar alguns punts claus de la PDC o bé si era millor opció realitzar una PDC completa. Finalment, gràcies a la bona previsió temporal, es va optar per la segona opció, de manera que es va redactar un document de PDC complet.

---

<sup>26</sup> <http://www.casafrica.es/>

<sup>27</sup> <http://www.acros.org.es/>

Experiències en matèria d'integració de les persones nouvingudes a la nostra societat mitjançant les Biblioteques Públiques.

Objectiu: Conèixer, seleccionar i analitzar, les experiències que s'estan duent a terme tant a nivell nacional com internacional en l'aposta per una convivència positiva a les biblioteques públiques d'entorns plurals culturalment.

Amb la finalitat d'adquirir coneixements referents a aquests aspectes vam consultar articles sobre les biblioteques públiques i la immigració, per conèixer en quines línies s'està investigant o treballant tan a nivell nacional com internacional.

Pel que fa a Barcelona podem citar *Análisi de la prestación de servicios a inmigrantes en la red Bibliotecas de Barcelona* de Luisa Cervantes-Martínez i altres. En l'àmbit espanyol podem citar *Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes* de María J. Romera-Iruela i *Las bibliotecas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural*, de Carlos García-Romeral Pérez i altres. A nivell internacional vam analitzar casos concrets de bones praxis en les ciutats de Londres, Nova York i Hèlsinki, entre d'altres, veurem aquests i altres casos més desenvolupats a l'apartat "5. Estudi de bones pràctiques". També resulta molt interessant l'article redactat per Fátima García López i Teresa Monje Jiménez que tot i pertànyer al departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat Carlos III de Madrid van elaborar un estudi centrat en les recomanacions internacionals titulat *Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias Internacionales*.

Tot i que no mencionarem tota la bibliografia en aquest apartat, no podem acabar-lo sense mencionar les Recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona per a biblioteques públiques multiculturals.<sup>28</sup>

## 2.5 Redacció i memòria

En aquesta darrera fase es va redactar el cos del TFG, incloent les conclusions amb els punts forts i febles i la proposta de continuació de la línia de treball.

En aquest estadi es van emprar els recursos:

- Per a la realització de la bibliografia i les cites bibliogràfiques: CUB: Criteris UB, Mendeley.
- Per a la sintaxi, ortografia, vocabulari i gramàtica: Optimot, Termcat, *Llibre d'estil de la Diputació de Barcelona*, *Gran diccionari de la llengua catalana*, *Enciclopèdia catalana*.

---

<sup>28</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].

### 3. LES BIBLIOTEQUES I ELS NOUINGUTS

#### 3.1 Aproximació terminològica

En aquest apartat analitzarem el marc legal de les biblioteques públiques i més concretament aquell relacionat amb el paper de la biblioteca amb les persones nouvingudes. Abans d'entrar en matèria, però, farem una aproximació bàsica a la terminologia que com ja hem vist en els apartats introductoris s'anirà repetint al llarg del present treball:

#### Què entenem per "nouvingut"?

Amb la finalitat de donar resposta a aquesta qüestió hem consultat diverses eines terminològiques de les quals a continuació en recollim les definicions més rellevants.

- Segons el *Gran diccionari de la llengua catalana*:

<p><b>nouvingut/nouvinguda</b></p> <p>Partició sil·làbica: nou_vin_gut Etimologia: de <i>nou</i> i <i>vingut</i></p> <p><i>adjectiu i masculí i femení</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que acaba de venir, arribat de poc.</li><li>2. Foraster.</li></ol>
--

- Segons el *Diccionari de l'Institut d'Estudis Catalans*:

<p><b>nouvingut -uda</b></p> <p>1 <i>adj. i m. i f.</i> [LC] Que acaba de venir, arribat de poc. <i>Aquesta nouvinguda ens ha de passar al davant?</i></p> <p>2 <i>adj. i m. i f.</i> [LC] FORASTER . <i>El nouvingut es va asseure a taula amb nosaltres.</i></p>
--

Com veiem la pròpia definició documentada i facilitada pel Diccionari de l'Institut d'Estudis Catalans no està exempta de polèmica. L'exemple que empren per il·lustrar com utilitzar la paraula "*Aquesta nouvinguda ens ha de passar al davant?*" pot interpretar-se com que s'està fent referència a una persona estrangera, i sota el nostre parer té unes connotacions negatives. Evidentment l'exemple està extret de casos reals documentats pels lexicògrafs i per tant està documentat de manera correcta, però no deixa de semblar-nos un exemple políticament incorrecte. Quina interpretació pot fer-ne un immigrant que estigui estudiant català i ho llegeixi? Aquest exemple, igual que succeeix amb definicions que tenen connotacions masclistes, homòfobes, etc., ens ha de fer reflexionar sobre el concepte que tenim encara interioritzat a la nostra societat.

Deixant de banda el tema de la percepció que es té a la societat sobre les persones estrangeres quan parlem de “nouvinguts” ens referim doncs, a aquelles persones que han arribat recentment a una localitat (municipi, país, etc.).

Hem de tenir en compte que els infants nascuts a una regió ja no haurien de ser considerats nouvinguts, per exemple, un nen pel fet d’haver nascut a Catalunya, tot i que els seus pares sí que tinguin un origen estranger, no hauria de ser considerat nouvingut. I en quin moment una persona deixa de ser “nouvinguda” a la societat d’acollida? Aquestes reflexions ens acompanyaran al llarg del treball a l’hora d’establir les pautes i recomanacions per a fomentar la integració multicultural des de les biblioteques públiques.

### Què entenem per multiculturalitat?

- Segons el *Gran diccionari de la llengua catalana* i el *Diccionari de l’Institut d’Estudis Catalans*:

<p><b>multicultural</b></p> <p>[de <i>multi-</i> i <i>cultural</i>]</p> <p><i>adj</i> Que abraça més d'una cultura.</p>
---

El *Manifest de la IFLA / UNESCO per a biblioteques multiculturals* diu que la “diversitat cultural” o “multiculturalitat” fa referència a la coexistència i interacció harmònica de les diferents cultures i que la cultura “debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global.”<sup>29</sup>

Podem dir doncs que la “multiculturalitat” o “pluriculturalitat” fa referència a un entorn on hi ha diferents cultures o ètnies.

Hi ha però una variant en el terme “multiculturalitat” i és el “multiculturalisme”. La primera paraula fa referència com ja hem dit a una societat en la qual hi ha una gran varietat de cultures i aquestes desenvolupen les seves pràctiques culturals al marge de les polítiques estatals que poden afavorir o no aquestes pràctiques. En canvi en el cas del “multiculturalisme” les institucions sí que s’impliquen, de manera que participen conscientment aplicant polítiques d’estat que afavoreixen les pràctiques multiculturals i les aportacions d’aquestes cultures a la societat

---

<sup>29</sup> IFLA (2009). “Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario”. 37p.  
<<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>>  
[Consulta: 11-10-2017].

d'acollida. De manera que podem concloure que mentre que el primer fenomen és espontani en les societats on hi ha una gran varietat de cultures, el segon és conscient i consisteix en afavorir la participació de les cultures en la formació d'unes societats més riques, madures i tolerants a partir de la implicació de les institucions governamentals.<sup>30</sup>

A més hem de tenir present, que integrar els nousvinguts no significa que aquests s'adaptin a la nova cultura i oblidin la pròpia, això és impossible, contraproductiu i injust. La clau està en que la integració sigui real, que les persones nousvingudes mantinguin la seva cultura d'origen i que coneguin la nova. Com diu la UNESCO<sup>31</sup> el respecte de la diversitat de les cultures, la tolerància, el diàleg i la cooperació, en un clima de confiança i enteniment mutu, està entre els millors garantits de la pau i la seguretat internacionals. Si com a ciutadans autòctons aprenem a acceptar i valorar les cultures diferents a la nostra contribuirem a que els nousvinguts apreïïn d'igual manera la cultura que els acull i "l'evolució natural farà estimar la cultura d'acollida sense renunciar als valors familiars."<sup>32</sup>

### 3.2 Marc normatiu: el paper de la biblioteca

El model de biblioteca pública no ha estat sempre el mateix, i ha anat avançant a mesura que la societat ho feia. Els organismes internacionals han adaptat les directrius a les comunitats a les quals les biblioteques donaven servei, de manera que de forma progressiva s'ha inclòs el tema de la immigració i la cohesió social com a objectiu fonamental per a les biblioteques públiques.

En aquest apartat, dedicat al marc normatiu, recollirem les directrius més representatives que defineixen com han de ser les biblioteques públiques per tal d'actuar com a agent fonamental en el procés integratiu de col·lectius minoritaris a comunitats d'acollida.

Abans d'entrar en matèria però, volem definir quins grups es recullen dins de l'anomenada diversitat ètnica, lingüística i cultural. Prenem com a base la definició de la IFLA que engloba dins d'aquest terme els següents grups: minories immigrants, refugiats, sol·licitants d'asil, residents amb permís d'estància temporal, treballadors immigrants temporals, i minories nacionals o comunitats indígenes.<sup>33</sup>

A continuació anirem presentant les directrius més representatives en relació al tema que ens ocupa per ordre cronològic.

La American Library Association (ALA)<sup>34</sup> va ser el primer organisme que va establir les primeres normes per a les biblioteques públiques durant la dècada dels anys 30, tot i que no va ser fins 40 anys més tard, a la dècada dels 70 quan van aparèixer les primeres normatives internacionals.

---

<sup>30</sup><http://theprisma.co.uk/es/2012/11/18/la-multiculturalidad-el-multiculturalismo-y-el-conflicto-social/>

<sup>31</sup> Declaració Universal de la UNESCO sobre la Diversitat Cultural, 2001.

<sup>32</sup> Solé Vilanova, Imma. "Biblioteca pública i immigració. Una experiència de cohesió social". Revista d'Igualada, 10. 6 p. <<http://www.revistaigualada.cat/wp-content/uploads/2014/11/10.02.64.pdf>>. [Consulta: 25-11-2017].

<sup>33</sup> IFLA (1994). "Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública". *L'Haia: Section of Public Libraries*. 3 p. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>> [Consulta: 20-10-2017].

<sup>34</sup> <http://www.ala.org/>

Durant aquesta època la normativa estava centrada en establir uns estàndards i regles quantitatives, (número de documents de la col·lecció, característiques de l'edifici, horari de la biblioteca, etc.). Com diu Adela d'Alós-Moner la biblioteca estava centrada en oferir uns serveis normalitzats i quantificats, i els bibliotecaris dedicaven els seus esforços en atendre les necessitats de la població més nombrosa. A més, els serveis s'oferien únicament dintre del propi recinte de la biblioteca. A dia d'avui entenem que són uns estàndards insuficients i que deixen de banda les necessitats dels usuaris.

L'any 1972 la UNESCO va publicar el *Manifest sobre la biblioteca pública*<sup>35</sup>, on s'estableix que la biblioteca pública és una força viva, al servei de l'ensenyament, la cultura i la informació, i com a tal és un instrument indispensable per al foment de la pau i de la comprensió entre les persones i les nacions. Com veiem la UNESCO ja va establir els fonaments del concepte que tenim actualment de les biblioteques públiques en una època en la qual els estàndards se centraven més en els elements quantitius que no pas en els qualitius.

No va ser fins la dècada dels anys 80 quan es va plantejar la necessitat de canviar la concepció que es tenia sobre el model de biblioteca pública i sobre els seus serveis. Es va començar a apostar per un model centrat en les necessitats de l'usuari.

A les *Pautes per a biblioteques públiques*, redactades per la IFLA l'any 1986, s'afegeixen directrius que ens resulten rellevants per entendre el nou model de biblioteca que cerquem a l'actualitat. Un dels punts més innovadors és que ja no només s'ha de satisfer les necessitats de la comunitat major, sinó que els col·lectius minoritaris també s'han de tenir en compte. Són minories (ètniques, lingüístiques, persones discapacitades, persones hospitalitzades, etc.) que es troben des del punt de vista social o econòmic en desavantatge amb la resta de la societat.

En aquestes pautes es posa de manifest que les minories ètniques o lingüístiques poden tenir dificultats a l'hora de treure'n el màxim rendiment als serveis i fons que ofereixen les biblioteques, ja que aquestes persones es troben en desavantatge en comparació amb la resta d'usuaris. Des d'un punt de vista social i econòmic pateixen més dificultats i aquestes dificultats s'afegeixen al fet que les seves necessitats són especials i que freqüentment desconeixen l'idioma de la societat d'acollida i en moltes ocasions tenen un nivell baix en la pròpia llengua. L'IFLA ens recorda que totes les minories ètniques, lingüístiques i culturals han de disposar de materials bibliotecaris i han de tenir accés a serveis d'informació en el seu idioma preferit i en el que es reflecteixi la seva pròpia cultura.

Hem decidit incloure aquestes directrius, per tal de posar-les en pràctica, ja que tot i l'any de publicació, continuen tenint plena vigència, tal i com veurem a continuació:

---

<sup>35</sup>IFLA (1994). "Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública". L'Haia: Section of Public Libraries. 3 p. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>> [Consulta: 20-10-2017].

- Les biblioteques públiques han d'adaptar-se a les necessitats d'informació dels ciutadans. Això implica també les comunitats minoritàries que tenen característiques diferents a la majoria de ciutadans. S'ha d'identificar les necessitats d'informació, proporcionar materials i serveis i fomentar l'ús de la biblioteca. Sempre tenint en compte el principi d'accés universal, de manera que s'ha de garantir l'accés a tots els membres de la comunitat, sense importar la raça, el color, la nacionalitat, l'edat, el sexe, la religió, la llengua, la condició social i el nivell educatiu.
- La biblioteca ha de tenir en compte els usuaris reals i els potencials. Dit d'una altra manera, podem tenir ciutadans que no fan ús de la biblioteca perquè en desconeixen els serveis o activitats que s'hi realitzen o bé perquè no s'hi senten identificats. Les biblioteques públiques han de servir a una gran comunitat, que també inclou a aquelles persones que no hi acudeixen, ja que només posant-nos en la pell d'aquests possibles usuaris, identificant les necessitats i satisfent-les, esdevindran usuaris reals.
- La biblioteca ha d'oferir, a més dels materials tradicionals, altres que puguin ser interessants per a la comunitat a la que donen servei. Trobem aquesta directriu especialment important en el cas de persones nouvingudes, ja que implica oferir informació fonamental per a la integració en una nova comunitat. La biblioteca ha d'actuar com a punt de referència en temes: locals, sobre relacions amb els organismes de govern, societats i entitats locals, serveis per a educació (tant infantil com per a adults), llocs d'oci i esport.
- S'ha de constituir una col·lecció en llengües minoritàries, i per tant, és recomanable col·laborar amb organismes internacionals, llibreters especialitzats per tal de facilitar l'adquisició del fons a les biblioteques. També es recomana cooperar en temes d'adquisició i circulació d'aquests materials entre diverses entitats. Un exemple podria ser el préstec interbibliotecari entre biblioteques d'una mateixa xarxa.
- Realitzar activitats culturals i socials, amb l'objectiu de fomentar el coneixement entre cultures. Aquestes activitats poden ser: exposicions, conferències, tallers, recitals, projeccions cinematogràfiques, clubs de lectura i escriptura, actes de presentació de llibres, exhibicions culturals de grups ètnics i festivals multiculturals.
- Serveis per a infants que pertanyen a minories ètniques. En moltes ocasions els nens que provenen de cultures minoritàries a l'hora d'adaptar-se a una nova comunitat perden el contacte amb la cultura d'origen. Les biblioteques han d'oferir recursos a aquests nens per tal que coneguin la seva herència cultural. Dos exemples poden ser: disposar de llibres sobre els propis països d'origen en la seva llengua o realitzar conta-contes de contes populars de les seves cultures.
- Difondre mitjançant fulls informatius en llengües minoritàries els serveis de les biblioteques. Aquesta activitat es pot realitzar en col·laboració amb les associacions d'immigrants.
- Col·laborar amb entitats que treballin en favor dels grups minoritaris amb una doble finalitat, d'una banda garantir que es compleixen els requeriments o necessitats dels immigrants i de l'altra que els dirigents d'aquests grups fomentin l'ús dels serveis bibliotecaris.



L'any 1994 es publica una nova versió del *Manifiesto IFLA / UNESCO sobre la biblioteca pública*.<sup>36</sup> S'estableixen els principis fonamentals de les biblioteques públiques i es proclama que les biblioteques han de ser portes obertes d'accés al coneixement i a la informació de manera igualitària per a tot tipus de persones.

L'any 1989 es va editar una revisió de les *Normas para Servicios Multiculturales de Bibliotecas Públicas* del 1982. Es van publicar a càrrec d'una de les seccions especialitzades de la IFLA, la Secció de Serveis Bibliotecaris per a Poblacions Multiculturals i serviria com a model per a la publicació d'unes noves directrius enfocades en la multiculturalitat: *Comunidades multiculturales: directrices para el Servicio bibliotecario*.

L'any 1998, l'IFLA va publicar unes noves directrius *Comunidades multiculturales: directrices para el Servicio bibliotecario (1998)*, en aquestes hi ha un clar enfocament cap a la societat amb pluralitat de cultures. La gran diferència amb les pautes bibliotecàries de l'any 1986 és que mentre que en aquelles s'aconsellava proporcionar uns serveis especials per a les minories, a les directrius del 98 es fa un pas més enllà i s'estableix que dins del servei bibliotecari ha d'estar integrada la pluralitat de col·lectius culturals, lingüístics i ètnics, amb els mateixos criteris que qualsevol altre col·lectiu, ja sigui majoritari o minoritari, sense distincions.

Les recomanacions s'estructuren en 9 apartats que tractarem de presentar de manera esquematitzada, ja que molts d'ells són comuns a les directrius comentades anteriorment i per tant serien redundants.

1- Responsabilitat de la provisió: és responsabilitat dels governs i de les autoritats bibliotecàries el finançament i la provisió de serveis. En alguns casos és aconsellable treballar de manera centralitzada per optimitzar i racionalitzar recursos.

2- Materials bibliotecaris: es recomana proporcionar materials en totes les llengües i relacionats amb la cultura corresponent per a mantenir una col·lecció adequada per a cada grup minoritari, on hi ha d'haver tot tipus de materials (llibres, publicacions periòdiques, audiovisuals, etc.). En cas que un col·lectiu minoritari en particular presenti un alt grau d'analfabetisme és aconsellable prioritzar materials audiovisuals.

3- Materials i serveis interculturals: s'aconsella col·laborar amb les diverses entitats del municipi per proporcionar informació de benvinguda als nous veïns (formació, oci, burocràcia, serveis socials, treball, etc.). També és recomanable adquirir materials que reflecteixin la riquesa cultural, ètnica i lingüística de la societat d'acollida per tal de fomentar la convivència.

4- Serveis d'informació i referència: és recomanable que les guies d'informació de la biblioteca, els formularis, els reglaments, etc. es proporcionin en diversos idiomes, inclosos els de les minories. De la mateixa manera és aconsellable que els cartells o les senyalitzacions de la biblioteca estiguin indicats amb símbols reconeguts internacionalment.

5- Serveis tècnics: realitzar de manera centralitzada o cooperativa la selecció, adquisició i catalogació de materials en llengües minoritàries amb la finalitat de fer una utilització racional dels recursos.

---

<sup>36</sup> IFLA (1994). "Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública". *L'Hàia: Section of Public Libraries*. 3 p. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>> [Consulta: 20-10-2017].

6- Serveis d'extensió: fomentar programes d'alfabetització i activitats culturals. Si els col·lectius minoritaris no poden apropar-se a la biblioteca ha de ser la biblioteca la que arribi fins a ells, mitjançant serveis d'informació a llocs freqüentats per les minories, a organitzacions d'immigrants o llocs de treball, per citar alguns exemples.

7- Personal: és aconsellable que el personal de la biblioteca reflecteixi la diversitat de la comunitat, si no es així com a mínim han de conèixer les cultures de la comunitat on desenvolupen la seva professió. També és recomanable que alguns tallers els imparteixin persones de diversitat cultural: tallers lingüístics, d'informàtica, o conta-contes, entre d'altres.

8- Grups especials: oferir serveis excepcionals a col·lectius especials dels grups minoritaris (immigrants amb discapacitats, nens immigrants que perden la herència cultural dels seus pares, etc.).

9- Arxius: conservar materials originals relacionats amb la herència cultural, lingüística i ètnica dels grups minoritaris.

A la *Declaració de Copenhaguen de 1999* es va afirmar que les biblioteques públiques havien de reconsiderar les seves funcions i redissenyar els seus serveis amb la finalitat de respondre a les necessitats socials que sempre es troben en constant canvi. Com sabem des de l'any 1982, la IFLA treballa en qüestions relacionades amb el desenvolupament de serveis bibliotecaris per a comunitats multiculturals amb la finalitat de promoure la tolerància entre les diverses cultures que formen part d'una comunitat i facilitant l'accés a la informació a tots els col·lectius en condició d'igualtat.<sup>37</sup>

Les *Directrius de la IFLA/UNESCO per al desenvolupament de les biblioteques públiques del 2001* posen de relleu que les biblioteques públiques han de pal·liar la bretxa digital, donant a la comunitat accés a la tecnologia de la informació, formant en nocions bàsiques d'informàtica i participant en programes per a combatre l'analfabetisme. Tot i que no s'està fent referència explícitament a la diversitat cultural entenem que el fet de pal·liar la bretxa digital ja engloba a totes les persones amb dificultats, i que per tant també s'està incloent els col·lectius de nous nadius.

La Secció de Serveis Bibliotecaris per a Poblacions Multiculturals de la IFLA va publicar l'any 2009 el *Manifiesto IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural*<sup>38</sup> i el document *Comunidades multiculturales: directrices para el Servicio bibliotecario*.<sup>39</sup>

Els principis recollits al *Manifest de la IFLA/UNESCO per la Biblioteca multicultural* són clars en el que s'ha d'oferir en les comunitats multiculturals:

- Donar servei a tots els membres de la comunitat sense discriminar-los per origen cultural o lingüístic.
- Desenvolupar programes que recolzin l'educació dels usuaris, l'alfabetització informacional, els recursos als nous nadius, el patrimoni cultural i el diàleg intercultural com pa parts integrals dels serveis.

<sup>37</sup> <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/384/1/Copenhague.PDF>

<sup>38</sup> <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001843/184302s.pdf>

<sup>39</sup> IFLA (2009). "Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario". 37p. <<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>> [Consulta: 11-10-2017].

- Destinar recursos per a la conservació de les expressions i el patrimoni cultural, parant una atenció especial al patrimoni cultural oral, indígena i intangible.
- Desenvolupar col·leccions i serveis culturalment diversos i multilingües, incloent recursos digitals i multimèdia.
- Donar accés a un ampli número de materials i serveis en els quals es reflecteixin totes les comunitats i les seves necessitats.
- Desenvolupar materials de promoció i difusió en les llengües apropiades per atraure a grups diversos a la biblioteca.
- Disposar de personal que reflecteixi la diversitat de la comunitat i que aquests estiguin formats per treballar i donar servei a comunitats diverses.

Afegeixen que s'ha de prestar una atenció especial als grups que pateixen més marginació a les societats amb diversitat cultural.

Posteriorment s'han realitzat altres publicacions com les *Directrius del Manifest sobre Internet de l'IFLA / UNESCO (2007)*<sup>40</sup> que pretenen servir de guia als professionals a l'hora d'establir les seves polítiques sobre l'accés públic a la informació en xarxa a les biblioteques; i tot i que estan enfocades a l'accés a Internet també contemplen la diversitat cultural, per exemple en l'apartat "2.4. Diferències culturals en l'accés a la informació".

Des dels anys 30, en els quals es van establir les primeres normes per a les biblioteques públiques, fins a l'actualitat, veiem com ha canviat el concepte de biblioteca pública. Ha passat de ser un lloc de coneixement estàtic i centrat en adaptar-se a les normatives quantitatives a ser un portal obert per al coneixement i la informació, no només de la comunitat d'usuaris majoritària, sinó de totes aquelles minories que conformen el nostre entorn. Som conscients que encara queda molta feina a fer en matèria de biblioteques i multiculturalitat, però un cop analitzada l'evolució en les directrius internacionals entenem que s'està realitzant una gran labor per part de les institucions internacionals. Els organismes internacionals han anat prenent consciència de la importància de que les institucions públiques garanteixin un accés igualitari a tots els ciutadans a la societat de la informació i del coneixement i s'ha començat a comprendre que les biblioteques han de participar en aquest nou model de societat.

Les biblioteques públiques han d'actuar com a centres d'aprenentatge, culturals i d'informació, sense fer restriccions per qüestions racials, socials, culturals, d'edat, de sexe, de creença, de nivell educatiu, de condició social, política o econòmica, amb l'objectiu de complir amb el seu compromís de protegir les llibertats fonamentals i de garantir la igualtat en l'accés a la informació i al coneixement per a tots, així com garantir el respecte a la identitat i als valors culturals. Les biblioteques han d'esdevenir defensores i representants del principi d'accés universal i han d'actuar com a espais d'integració social dels diversos col·lectius immigrants.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> IFLA (2007). "Directrius del Manifest sobre Internet de l'IFLA-Unesco." Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. 51 p. <[http://www.cobdc.org/publica/directrius/manifest\\_internet\\_7.pdf](http://www.cobdc.org/publica/directrius/manifest_internet_7.pdf)>. [Consulta: 03/10/2017].

<sup>41</sup> Solé Vilanova, I. "Biblioteca pública i immigració. Una experiència de cohesió social". *Revista d'Igualada*, 10. 6 p. <<http://www.revistaigualada.cat/wp-content/uploads/2014/11/10.02.64.pdf>>. [Consulta: 25-11-2017].

## 4. ESTUDI DE CAS: RIPOLLET I LA SEVA BIBLIOTECA PÚBLICA

### 4.1 Introducció

Ripollet és un municipi de la província de Barcelona que pertany a la comarca del Vallès Occidental i forma part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. El municipi té una extensió de 4,3 km<sup>2</sup>, i una població de 37.648 habitants, dels quals 4.962 són estrangers.<sup>42</sup>

Limita al nord amb Barberà del Vallès, a l'est i sud-est amb Montcada i Reixac i al sud i sud-oest amb Cerdanyola del Vallès.<sup>43</sup>

Des de l'any 2015 fins al moment de la redacció del present treball l'Ajuntament està governat per la coalició Decidim Ripollet, formada per Compromís Ripollet - Candidatures Alternatives del Vallès i Podem.

La Biblioteca Pública de Ripollet es troba ubicada al barri de Maragall, una mica allunyada del centre del municipi i de la resta de barris als quals dona servei. Aquest districte o barri és un dels que té més habitatges amb immigrants. Malgrat la seva ubicació allunyada del centre es troba situada a prop d'altres equipaments del municipi, com l'Ajuntament, l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) o diversos centres escolars.

En referència als Recursos Humans de la biblioteca (1 directora, 2 bibliotecàries, 2 tècniques auxiliars i un conserge) podem dir que la quantitat de persones s'allunya dels estàndards del *Mapa de lectura pública de Catalunya* (2014)<sup>44</sup> i per tant la xifra és insuficient per atendre a la població del municipi, especialment en hores puntes, en les quals la saturació d'usuaris sobrepasa les possibilitats del personal. Cal afegir que no només és un aspecte que s'estigui analitzant de forma estadística amb el *Mapa de lectura*, sinó que es pot comprovar en el mateix centre en el seu dia a dia. Volem afegir que en tot moment ens estem referint al número de persones i en cap cas a la qualitat personal i professional dels mateixos, que és indiscutible. Per acabar, afegim que el tema dels Recursos Humans disponibles és un aspecte que s'està reclamant des de fa molts anys des de la biblioteca, tot i que fins a l'actualitat s'ha cobert aquest dèficit de personal amb convenis educatius amb diversos centres, inclosos la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona.

**Taula 1. RRHH de la Biblioteca de Ripollet i comparativa amb estàndards<sup>45</sup>**

Recursos Humans	
Situació actual	2 bib. / 2 tèc. aux. / 1 sub.
Programa aplicació d'estàndards Mapa	3-4 bib. / 6-8 tèc. aux. / 1 sub.

<sup>42</sup> (IDESCAT, 2016): <https://www.idescat.cat/?lang=es>

<sup>43</sup> Dades extretes de la web de l'Ajuntament de Ripollet: <https://www.ripollet.cat/>

<sup>44</sup> Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p. <[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].

<sup>45</sup> Taula elaborada a partir de: Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p. <[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].

L'any 2016 es van desplaçar al municipi de Ripollet 410 persones, de les quals 53 procedien de la Unió Europea, a banda d'aquests nouvinguts, també van arribar 9 persones més de la resta d'Europa. Pel que fa a la resta del món, van arribar-hi 357 persones. Concretament, d'Àfrica van arribar 34 persones, d'Amèrica 88 i d'Àsia 4. Desconeixem el lloc de procedència de les 191 persones restants per arribar al total de les 410 nouvingudes<sup>46</sup>.

Pel que fa a la taxa d'estrangers, Ripollet tenia l'any 2016, una taxa del 10,12 % d'estrangers.

La següent taula està elaborada a partir de les dades extretes del programa estadístic Hermes. En aquesta taula es mostren les taxes d'estrangeria corresponents a l'any 2016 del municipi de Ripollet i dels municipis veïns.

**Taula 2. Municipis i taxa d'estrangers any 2006<sup>47</sup>**

Municipi	Taxa estrangers. Any 2016
Barberà del Vallès	6,68 %
Cerdanyola del Vallès	8,47 %
Montcada i Reixac	10 %
Ripollet	10,12 %
Total Catalunya	12,42 %

Com veiem la xifra del municipi de Ripollet (10,12 %) és una xifra elevada en relació amb la dels municipis veïns. La xifra més semblant és la de Montcada i Reixac amb un 10 %. Aquesta diferència en els percentatges ve donada per diversos factors: la proximitat de Ripollet amb les ciutats de Barcelona i Sabadell i la bona comunicació de transports públics que hi ha amb elles (possibilitat laboral), casos de persones que tenen feina al municipi però vivien en un altre municipi, o bé han estat informats que alguna empresa de Ripollet o rodalies buscava treballadors, l'existència d'un mercat laboral factible dins del propi municipi amb polígons industrials al municipi i a municipis propers, amb moltes zones de petit comerç local (serveis de restauració de pakistanesos, libanesos, xinesos), botigues d'utensilis per a la llar i regals, locutoris, etc., l'existència de família o amics que ja viuen al municipi i conseqüentment la cerca de la reagrupació familiar, també persones immigrants que es casen amb algun nadiu de Ripollet, i uns preus de l'habitatge més reduïts en comparació amb els altres municipis.

Per conèixer dades més concretes sobre les nacionalitats existents al municipi de Ripollet vam consultar el Mapa de Vulnerabilitat<sup>48</sup> dels Serveis Socials de Ripollet gràcies al qual podem afirmar que l'any 2013 els quatre col·lectius amb els percentatges més elevats de població estrangera consistien en els següents:

- Marroc: 21,5 % dintre de la població estrangera (un 2,3 % de la població total).
- Romania: 13,6 % dintre de la població estrangera (un 1,5 % de la població total).
- Equador: 8,7 % dintre de la població estrangera (un 0,9 % de la població total).
- Pakistan: 6,9 % dintre de la població estrangera (un 0,7 % de la població total).

<sup>46</sup> Hermes: <http://www.diba.cat/hg2/default.asp>

<sup>47</sup> Taula elaborada a partir de les dades del programa Hermes

<sup>48</sup> Serveis Socials de Ripollet (2014). "Mapa de vulnerabilitat de Ripollet" 40 p. <<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/mapa-vulnerabilitat-070514.pdf>>. [Consulta: 11 març 2017].

Vam consultar a l'Oficina d'atenció al ciutadà i ens van corroborar que els percentatges actualment continuen sent similars, tot i que el número d'immigrants s'ha reduït lleugerament arran de la crisi econòmica. Les dades més recents del padró parlen de 3.919 estrangers l'any 2017<sup>49</sup>. El número d'immigrants equatorians ha baixat (actualment hi ha 193 equatorians), i segons les dades més recents els nouvinguts de Pakistan (377) i la Xina (200), són més nombrosos que els de l'Equador. Tot i aquests canvis al rànquing, podem corroborar que les comunitats més nombroses continuen sent les del Marroc (902) i Romania (462).

A més també hem de considerar el fet que aquestes dades són tenint en compte les persones empadronades i, per tant, se'ns escapen les xifres corresponents a aquells que no estan empadronats, o bé perquè no disposen de documentació d'identificació regulada. Per il·lustrar aquesta situació podem posar de relleu la informació que es facilita al document *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet* de l'any 2010 on indicaven que des de l'inici de l'estudi s'havien atès al Patronat Municipal d'Ocupació (PMO) persones arribades d'Àfrica que en aquell moment no estaven censades, la comunitat més nombrosa era la de Mauritània<sup>50</sup>.

**Taula 3. Nacionalitats més nombroses i número total de persones. Padró any 2017<sup>51</sup>**

Nacionalitat	Núm. de persones
Marroc	902
Romania	462
Pakistan	377
Xina	200

Com podem comprovar el municipi de Ripollet presenta una àmplia diversitat lingüística. Entre les llengües minoritàries més parlades al municipi trobem doncs l'àrab i el romanès.

L'espanyol dels llatinoamericans no l'hem inclòs, ja que també és una de les llengües cooficials de Catalunya. Tot i que, com veurem a la Política de Desenvolupament de la Col·lecció en algunes tipologies de documents sí que haurem de pensar en aquest col·lectiu de nouvinguts. Ja que el fet de compartir l'espanyol com a llengua, no significa que la comunitat de llatinoamericans no tingui particularitats destacades en la seva cultura que hagin de veure's reflectides en el fons de la nostra biblioteca. Cal afegir que, per tal de simplificar el treball hem obviat les llengües minoritàries com l'amazic dels berbers del Marroc o les variants o dialectes de l'àrab i el romanès.

Tot i que evidentment hi ha més col·lectius d'estrangers ens centrarem en els dos més nombrosos per tal de realitzar el present treball.

<sup>49</sup> Dades extretes del padró facilitat per la OAC

<sup>50</sup> *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet 2000*. Patronat Municipal d'Ocupació. Ajuntament de Ripollet. Gener 2001.

<sup>51</sup> Taula elaborada mitjançant les dades proporcionades pel padró (OAC).

## 4.2 Distribució geogràfica

La present informació està extreta del document *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet*. Volem posar de manifest que ens hem basat en aquest estudi per manca d'un estudi més recent d'aquestes característiques. Creiem que és una llàstima que tota la feina que es va realitzar per comprendre el padró d'habitants nous a Ripollet hagi quedat obsoleta, ja que com sabem tenir un coneixement ric i profund de les característiques i matisos dels nostres veïns és cabdal per oferir un servei de qualitat al ciutadà.

A continuació recopilem la informació sobre les concentracions d'habitatsges d'immigrants a nivell de barris o districtes. Cal aclarir que urbanísticament aquestes divisions són inexistents, però que per a un anàlisi detallat de les zones de Ripollet és necessari dividir el municipi en àrees més reduïdes. Seguim doncs els passos del PMO en la divisió del municipi en les barriades existents de forma implícita. A l'annex trobareu un mapa amb les divisions del municipi.

Ripollet queda dividit, doncs, en 7 barris o districtes: Can Mas, Can Tiana-Pont Vell, Centre I, Centre II, Maragall, Sant Andreu i Sant Lluís. La Biblioteca Pública de Ripollet es troba ubicada al barri de Maragall, una mica allunyada del centre del municipi i de la resta de barris als quals dona servei. Com veurem aquest districte o barri és un d'aquells on trobem més concentració d'immigrants.

Com que el document del qual hem extret les dades és del 2000 seguirem les xifres amb certa cautela, però ens serviran per conèixer cada nacionalitat i quina preferència per barri o districte tenen en temes d'habitatge. Per tant no mirarem tant el número d'individus sinó els percentatges de cada col·lectiu i en quina zona del municipi s'instal·len amb més freqüència.

Seguint com a model el document del PMO dividim Ripollet en set zones. La major concentració de persones estrangeres l'any 2000 es trobava ubicada a la zona nord-est del municipi, mentre que la zona menys habitada per estrangers era la zona de nova construcció, a la part oest del municipi.

Al mateix informe s'explica que el 40 % del total d'africans i el 45 % del total d'asiàtics tenien l'any 2000 residència a la zona de Can Mas, cal afegir que el 60 % dels immigrants que vivien a aquesta zona l'any 2000 eren africans. La major part de llatinoamericans (38 %) s'ubicaven a la zona de Can Tiana, on a més a més eren el grup més nombrós de població estrangera, ja que representaven un 46 %. Els immigrants de la Unió Europea (32 %) en gran part es trobaven al barri Centre I i pel que fa als europeus que no pertanyien a la Unió Europea (41 %) a Sant Andreu. Tot i així a l'informe es fa constatar que aquest percentatge ve determinat pel fet que l'associació RETO de Ripollet, que ajuda a persones drogodependents, disposa d'una casa d'acollida a la zona.

Volem aclarir que a tots els barris hi ha immigrants de diverses nacionalitats, però hem reflectit els percentatges de la nacionalitat més alta de cada zona.

Taula 4. Barris de Ripollet i percentatges d'immigració<sup>52</sup>

Zona	% sobre el total de població immigrant	País d'origen i % total de la nacionalitat
Can Mas	31,90 %	El 45 % dels asiàtics es troba en aquest barri El 40 % dels africans es troba en aquest barri + altres
Can Tiana/ Pont Vell	22,11 %	El 38 % dels Llatinoamericans - Amèrica del Sud i Central (38 %) es troben en aquest barri + altres
Centre I	17,47 %	El 32 % dels immigrants europeus de la UE es troben en aquest barri + altres
Centre II	3,85 %	Diversitat de nacionalitats
Maragall	15,70 %	Diversitat de nacionalitats
Sant Andreu	5,77 %	El 41 % dels immigrants de la resta d'Europa que no pertanyen a la EU es troben en aquest barri + altres
Sant Lluís	3,20 %	Diversitat de nacionalitats

D'aquestes dades hem de tenir en compte dos factors. En primer lloc hem de ser conscients que l'estudi en el qual ens basem per extreure les xifres va ser realitzat l'any 2000 i per tant, les dades han variat. En segon lloc hem d'aclarir que l'estudi es va realitzar mitjançant entrevistes a persones immigrants que es van presentar voluntàries, i per tant, els percentatges recollits poden no ser exactament els que es corresponien amb la realitat de l'any 2000. Per conèixer realment els percentatges s'hauria d'haver entrevistat a la totalitat de la població immigrant de Ripollet, inclosos els no empadronats, una tasca gairebé impossible d'assolir.

Tot i que les xifres han variat al llarg d'aquests 17 anys, hem pogut corroborar amb tècnics de l'Ajuntament de Ripollet que les dades continuen sent similars a les d'aquest estudi. Podem concloure, doncs que els barris on hi ha un número més elevat de ciutadans estrangers són a la zona de Can Mas, a Centre I i a Maragall, on hi ha l'equipament de la biblioteca municipal. (Recordem que a l'annex 1 hi ha el plànol amb la distribució dels barris del municipi).

<sup>52</sup> Taula elaborada a partir de les dades del *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet 2000*. Patronat Municipal d'Ocupació. Ajuntament de Ripollet. Gener 2001.



### 4.3 Gènere

Les dades indiquen que al municipi de Ripollet hi ha un total de 2.046 homes estrangers, mentre que de dones la xifra és inferior, 1.765.

Per conèixer la diferència entre el número d'homes i dones nouvingudes de cada nacionalitat hem consultat el programa d'estadística Hermes.<sup>53</sup> Hem de posar de relleu que les dades són del 2016 i per tant poden diferir de les xifres totals dels col·lectius que hem facilitat en apartats anteriors.

- En el cas del Marroc, tenim un nombre total de 469 homes, mentre que de dones hi ha 410.
- En el cas de Romania, 235 dels nouvinguts són homes mentre que 221 són dones.
- En el cas de Pakistan també el número d'homes (211) és més elevat que el de dones (110).

Les dades indiquen que dintre del col·lectiu immigrant de Ripollet el percentatge més elevat de la població és d'homes.

Per tant en xifres generals el nombre d'homes és superior al de dones. Tal com s'explica al document *Servei d'Orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet*<sup>54</sup> el fet que hi hagi una xifra major o menor va molt relacionat amb el mercat de treball, amb poder accedir al territori espanyol, molta relació té també que diversos col·lectius immigrants s'hagin professionalitzat en alguns sectors, com per exemple les dones llatinoamericanes com a servei domèstic, de neteja, de cura i acompanyament de persones grans, o els homes marroquins com a peons de la construcció, peons agrícoles o artesans.

### 4.4 Nivell d'instrucció

Abans de començar a exposar les dades obtingudes cal remarcar que els sistemes educatius no són iguals a tot arreu, cada país té les seves particularitats i per tant les dades que ens han facilitat els tècnics de la Oficina d'Atenció al Ciutadà relatives al Padró, fan agrupacions dels nivells d'estudis que podem considerar equivalents, amb la finalitat de poder quantificar les persones pertanyents a cada categoria.

A tall d'exemple citarem un fragment del document *Servei d'Orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet*:

“La dificultat més gran en aquest sentit, ha estat a l'hora [sic] d'establir el nivell de formació assolit en el Marroc, concretament en zones rurals. Una persona pot haver anat a l'escola religiosa islàmica (del Coran), [...] pocs o molts anys i on poden rebre continguts religiosos i continguts molt bàsics de matemàtiques, ciències i ortografia en llengua àrab, però també poden haver implementat el seu aprenentatge a l'escola francesa, normalment ubicades a zones urbanes, on segueixen adquirint aprenentatges com història, geografia,... en llengua francesa. [...] Resumint, el fet d'anar més o menys a l'escola no es tradueix en més o menys coneixements. [...] Així mateix és important

---

<sup>53</sup> Hermes: <http://www.diba.cat/hg2/default.asp>

<sup>54</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). “Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet”. 78 p.

remarcar que en la situació descrita moltes vegades, de forma simultània es treballa i es va a l'escola, tenint prioritat la feina davant l'escola i a més a més les dones poques vegades poden accedir al procés d'alfabetització [...] Les persones que resideixen en zones urbanes del Marroc, en general i depenent de la zona, segueixen tota l'escolarització. Cal assenyalar que al Marroc l'escolarització és obligatòria”.

Per tant hem de ser conscients que la pluralitat en els sistemes educatius és una realitat i que les dades que ens han facilitat els tècnics de l'OAC s'estructuren cercant una equivalència amb el sistema educatiu del nostre entorn.

Pel que fa al nivell d'estudis, segons les dades del padró podem confirmar que la major part dels nouvinguts que resideixen al municipi a l'actualitat tenen un nivell d'estudis de primària incomplets, (1.080 persones), en front de les 780 persones que sí que tenen els estudis d'educació primària complets.

La següent xifra més elevada és de 752 i correspon al número de nouvinguts menors de 16 anys, es tracta d'una xifra que no és aplicable amb la finalitat de conèixer el nivell de formació i estudis que tenen els nouvinguts, però que sí que és fonamental tenir en compte per a un correcte desenvolupament de polítiques integradores i de cohesió social, ja que els infants tenen unes necessitats específiques molt diferenciades dels adults, especialment en l'àmbit de l'oci, i l'aprenentatge.

El següent grup que trobem més nombrós és el de “sense estudis” amb 585 persones.

Cal afegir que tant en el cas de la formació com el del món laboral hem de tenir en compte que homologar els estudis o els perfils professionals és una tasca complicada, que en moltes ocasions no s'arriba a consolidar, fet que provoca que molts nouvinguts acabin treballant en professions que no són les que tenien al país d'origen.

Pel que fa a la població que entén el català ens podem guiar de les fonts estadístiques l'IDESCAT i d'Hermes. Les dades d'IDESCAT indiquen que l'any 2011, 2.794 habitants no entenen el català. Mentre que les dades que ens facilita Hermes en relació a aquest tema és que 2.701 dels habitants del municipi de Ripollet no entenen el català. Això suposa que un 7,4 % (dades 2011 IDESCAT) aproximadament de la població de Ripollet no entén el català, és a dir, que no és capaç de comprendre una conversa sobre un tema corrent en català. Tot i que encara hi ha persones grans que van immigrar d'altres regions d'Espanya, la majoria pertanyent a aquesta xifra són estrangers. Si tenim en compte que l'any 2016 el percentatge de població estrangera a Ripollet era de l'11,3 % podem dir que, malgrat que les dades que comparem tenen una diferència de 5 anys entre elles, la gran majoria dels immigrants estrangers no tenen coneixements bàsics per entendre una conversa en català i per tant això ha de fer-nos plantejar com establir els mecanismes d'actuació per arribar a ells, en quins idiomes ens hi hem de comunicar i quins serveis els hem d'oferir per tal que poc a poc es puguin anar integrant en la societat sense que aquest procés sigui traumàtic o desagradable.

Com veiem les dades més recents del padró ens indiquen que del conjunt de persones estrangeres que resideixen a Ripollet la majoria d'elles no tenen estudis o tenen estudis molt bàsics, fet que ens ha d'ajudar a estructurar unes polítiques integradores adaptant-nos al perfil dels nouvinguts.

## 4.5 Situació laboral

A data d'Octubre de 2017 podem dir que segons les dades extretes del programa Hermes de la Diputació de Barcelona, l'atur general registrat al municipi de Ripollet és de 2.575 persones. D'aquest total 459 persones són estrangeres, de les quals 215 són homes, mentre que 244 són dones. És a dir, que la taxa d'atur de la població immigrant de Ripollet és del 17,8 %.

## 4.6 Recursos municipals

La majoria dels immigrants desconeixen els recursos municipals de Ripollet, així com les seves competències, fet que provoca que accedeixin als recursos seguint les indicacions de persones properes a ells com poden ser familiars o amics.

Per aquest motiu i per tal de minimitzar el desconeixement de les institucions seria una bona mesura facilitar algun tipus de document informatiu, en diversos idiomes, amb les principals dades referents als recursos municipals: nom de l'entitat, adreça, dades de contacte, serveis que ofereixen, etc. Seria positiu que aquest document estigui disponible als taulells d'informació i recepció dels diversos serveis municipals, especialment en aquelles entitats, associacions o equipaments on acostumen a presentar-se els nouvinguts amb la finalitat de resoldre les seves inquietuds a l'hora d'establir-se al municipi. Un dels equipaments indispensables on s'hauria de facilitar aquesta documentació és a la Biblioteca de Ripollet, ja que per les seves característiques de centre obert, d'intercanvi d'informació i coneixement, on abunden els recursos d'informació i on els bibliotecaris tenen una responsabilitat i un prestigi pel que fa a l'atenció als ciutadans, els immigrants acudeixen amb necessitats informatives que en moltes ocasions s'han de resoldre "sobre la marxa" sense eines adequades i apel·lant a la bona disposició i coneixements del personal del centre.

A continuació analitzarem tres dels equipaments o recursos del municipi de Ripollet amb els quals considerem que és important crear una xarxa de col·laboració: Serveis Socials, Escola d'Adults Jaume Tuset i Regidoria de Polítiques d'Igualtat.

### Serveis Socials

Els Serveis Socials en relació amb les persones nouvingudes els proporcionen assessorament jurídic a estrangeria, sessions d'acollida i coneixement de l'entorn. Tot és un servei gratuït i d'atenció personalitzada.

Segons s'explica a l'informe del Patronat Municipal d'Ocupació, la major part de les sol·licituds que es fan als Serveis Socials, estan relacionades amb temes escolars i laborals i les dues comunitats que més les demanen són els africans i els llatinoamericans. El percentatge d'utilització d'aquest servei l'any 2000 per part de la comunitat africana, va ser del 66 %, seguit dels llatinoamericans amb un 17 % de sol·licituds.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet". 78 p.

Durant l'entrevista vam corroborar aquestes dades, ja que tot i que han passat 17 anys, les xifres són molt similars. Actualment la majoria de persones nouvingudes que s'atenen des dels Serveis Socials són de nacionalitat marroquina. Seguidament hi ha el col·lectiu dels sud-americans, tot i que no en destaca cap nacionalitat en particular. Se'ls proporciona una atenció en castellà en la majoria dels casos i en cas que sigui necessari es contacta amb un traductor del Consell Comarcal que participa en les reunions al despatx entre el personal dels Serveis Socials i el ciutadà. Pel que fa a les sol·licituds que realitzen normalment estan relacionades amb ajuts econòmics pel fet que acostumen a ser persones que es troben en un atur de llarga durada i aquesta situació repercuteix en temes d'habitatge, alimentació, material escolar, etc.

La biblioteca com a servei municipal, ha de participar activament en aquest procés d'acollida, i per tal de fer-ho ha de proporcionar material i activitats relacionats amb els temes prioritaris per als nouvinguts. Principalment són temes relacionats amb el món laboral i escolar. Algunes propostes per a ajudar en la integració des de la biblioteca poden ser, la realització de cursos per a redacció de CV, la realització de cursos d'ofimàtica, etc., a banda de facilitar informació sobre els equipaments del municipi on adreçar-se per resoldre aquestes qüestions. Veurem aquestes i més propostes al capítol "5. Estudi de bones pràctiques."

La tècnica de Serveis Socials a la que vam entrevistar ens va explicar que els temes que més poden interessar a les persones nouvingudes, o que ja porten un temps aquí són els de salut i els de formació. Va argumentar que moltes de les persones que arriben desconeixen el sistema sanitari del nostre país. També va indicar, que més enllà d'aquest tema, costa que alguns col·lectius, per qüestions culturals, entenguin el concepte de medicina occidental, (per ampliar aquesta informació podeu consultar l'annex 2). Aquest tema ens va resultar molt interessant i creiem que des de les institucions pertinents s'haurien de desenvolupar polítiques per apropar el sistema sanitari i la medicina occidental a les comunitats de nouvinguts.

Pel que fa a la formació és un altre tema que preocupa als immigrants i sobre el qual es podria ajudar des de la biblioteca. Des dels Serveis Socials ens proposen que podria ser interessant per a l'Escola d'Adults que es deixessin materials en préstec amb la finalitat d'utilitzar-los en les classes.

Pel que fa al fons de la biblioteca relacionat amb els nouvinguts des de Serveis Socials es proposa l'adquisició de premsa dels països d'origen, tot i que no estan gaire segurs si seria una adquisició útil pel fet que es poden consultar la majoria de diaris a través d'Internet. I com que la majoria d'immigrants disposen de telèfon mòbil amb connexió a Internet no saben fins a quin punt pot ser rellevant que des de la biblioteca s'ofereixi aquest tipus de material. Destaquen el fet que es comuniquen molt mitjançant les xarxes socials com Facebook, ja que al canviar de país pots canviar de número de telèfon, però la xarxa social es una cosa molt fàcilment accessible i que et permet estar en contacte tot i que canviïs de dispositiu.

Pel que fa a la llengua materna en la qual s'acostumen a comunicar la majoria de les persones estrangeres que acudeixen als Serveis Socials és l'àrab. Alguns casos puntuals es poden trobar de berebers i de marroquins que entenen el francès, però son minoritaris.

Durant l'entrevista la tècnica dels Serveis Socials ens va explicar que des de l'equipament el que s'explica als nouvinguts sobre la biblioteca és que poden tenir accés lliure als ordinadors i a Internet. A banda d'aquesta informació també es realitza una activitat en conjunt amb el Centre

Obert La Placeta.<sup>56</sup> Es tracta d'un espai que depèn dels Serveis Socials i que atén diàriament, en horari de 17h a 19h, uns 60 infants d'edats compreses entre els 3 i els 12 anys. És tracta d'un servei que realitzen educadors socials amb la finalitat d'oferir un espai socioeducatiu als infants i a les seves famílies, mitjançant la programació d'excursions, tallers, etc., i una de les activitats que es realitza pràcticament cada setmana són les visites a la biblioteca.

Trobem que iniciatives com aquestes són les que s'han de realitzar de forma conjunta, tant per a donar a conèixer la biblioteca com per a proporcionar serveis de major qualitat als nostres veïns.

Durant l'entrevista van sorgir idees molt interessants en relació amb la capacitat d'integració que té la biblioteca. L'entrevistada va assenyalar que des de Serveis Socials valoren la funció integradora que tenen els nens. Per això valoren com a molt positiu que es facin activitats com visites escolars a la biblioteca o "l'hora del conte" o tallers infantils que conviden els infants a entrar a la biblioteca i a participar. Asseguren que els infants són els que acostumen a fer el primer pas, perquè ja han estat abans a la biblioteca amb l'escola i volen tornar-hi, i són els que poden fer que les famílies també descobreixin la biblioteca. Creuen que gràcies a aquests nens les famílies també s'acaben integrant poc a poc al municipi i que, per tant, és una manera molt interessant per aconseguir que la família també trobi el seu lloc a la biblioteca i en definitiva al municipi.

També destaquen, en un dels seus informes,<sup>57</sup> la sobresaturació que té la biblioteca arran de la recessió econòmica dels darrers anys i el conseqüent augment dels nivells d'atur entre la població. La biblioteca com a servei obert públic i gratuït continua sent un servei al que acudeixen els ciutadans per resoldre les seves necessitats informatives, en els darrers anys el tema sobre el qual s'ha consultat és el de la cerca de feina. Durant l'entrevista, també van destacar el fet que tenir l'escola al costat de la biblioteca provoca que a certes hores del dia hi hagi una saturació de nens a la biblioteca. Trobem un clar exemple en el cas de nens de famílies d'origen marroquí i les seves mares que a falta d'un altre espai estan a la sala infantil parlant amb altres mares etc. Ja que troben la biblioteca com un espai de reunió, còmode i confortable, però en moltes ocasions no entenen la funció de la biblioteca i es poden dur a terme pràctiques inadequades.

---

<sup>56</sup> Centre Obert La Placeta: <http://ripollet.cat/asp/content.asp?ID=6701>

<sup>57</sup>Serveis Socials de Ripollet (2014). "Mapa de vulnerabilitat de Ripollet" 40 p. <<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/mapa-vulnerabilitat-070514.pdf>>. [Consulta: 11 març 2017].

## Escola d'Adults Jaume Tuset

El Centre de Formació de persones Adultes (CFA) Jaume Tuset, també conegut com Escola d'Adults Jaume Tuset, és un centre educatiu públic i gratuït que depèn del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. El centre va néixer l'any 1978 i ofereix un ampli ventall d'activitats formatives a Ripollet en coordinació amb l'Associació Cultural i d'Educació d'Adults Jaume Tuset. Les activitats que s'hi realitzen estan enfocades a resoldre les demandes de la societat i pretenen aportar una formació bàsica tant per accedir a altres nivells d'estudis com al món laboral o simplement per assolir competències bàsiques que permetin als alumnes estar en igualtat de condicions a la societat.

El centre té dues seus, una al centre de Ripollet i l'altra al barri de Can Tiana. (El plànol del municipi amb les demarcacions dels barris el trobem a l'annex 1).

Els tallers que s'hi realitzen són molt diversos, de manera que podem trobar des de tallers i activitats més enfocats a l'aprenentatge de competències bàsiques com: parelles lingüístiques, classes de conversa en català, tertúlia literària (català i castellà), lectura i escriptura, anglès, informàtica i mòbils, tablets i xarxes socials. Com tallers més culturals o relacionats amb l'oci, com poden ser: poesia, teatre, pintura, ceràmica, punt de creu, tertúlia musical, fotografia i vídeo, teatre, etc. A més, també es realitzen tallers per accedir a estudis de nivells superiors com els tallers de preparació d'accés als graus de Formació Professional (CFGS) o bé els de preparació d'accés a la Universitat.

Tot i aquesta gran oferta de tallers els immigrants acostumen a presentar-se a l'Escola d'Adults Jaume Tuset amb la finalitat d'aprendre castellà i català. Segons l'estudi *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet 2000*<sup>58</sup> del Patronat Municipal d'Ocupació, els nouvinguts desconeixen la possibilitat de realitzar altres tipus de cursos de formació. Nosaltres creiem que tot i que pot ser per una falta de desconeixement actualment es dona prou informació com per que es conegui tota la oferta formativa, per tant podria ser que tinguin més èxit els tallers de català i castellà perquè són les competències més bàsiques per poder relacionar-se amb la societat d'acollida.

A continuació trobarem una taula amb les xifres relatives a les persones inscrites el curs 2016-2017 als tallers de l'escola.

---

<sup>58</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet". 78 p.

Taula 5. Persones inscrites el curs 2016-2017 al CFA Jaume Tuset<sup>59</sup>

Ensenyament	Nacionalitat								Total
	Espanyola	U.E. no Esp.	Resta Europa	Magrib	Resta Àfrica	Amèrica Nord	Resta Amèrica	Àsia i Oceania	
Llengua catalana	25	0	1	7	4	0	9	7	53
Llengua castellana	5	1	3	34	9	0	0	21	73
Llengua estrangera, anglès	91	0	2	4	0	0	7	1	105
Informàtica	32	1	0	38	8	0	3	11	93
Graduat en educació secundària	85	1	1	10	4	0	4	1	106
Preparació proves d'accés Grau Superior	34	0	0	1	0	0	2	0	37
Preparació proves d'accés Universitat	33	0	1	1	0	0	0	0	35
COMPETIC	124	0	2	0	1	0	3	1	131
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>633</b>

Com veiem a la taula hem analitzat aquells cursos on hi havia persones d'altres nacionalitats inscrites. Els cursos són de llengua català, castellana, anglès, informàtica, graduat ESO, proves d'accés a Graus Superiors (FP), proves d'accés a la Universitat i COMPETIC.

A les classes de català veiem que el número d'inscripcions més elevat correspon a persones amb nacionalitat espanyola (25), seguidament trobem els del centre i sud d'Amèrica (9) i a continuació trobem els marroquins i els asiàtics (inclòs Oceania) que presenten la mateixa xifra, amb un total de 7 inscripcions. És curiós que d'Europa (tant de la UE, com extracomunitaris només hi ha 1 persona inscrita).

Pel que fa a les classes de castellà, com es lògic el número de persones amb nacionalitat espanyola és inferior en comparació amb la resta de curs als quals s'inscriuen (5). En el cas dels marroquins veiem que tenen el número més elevat (34) seguits per Àsia i Oceania (21). Pel que al fa a Europa en el seu conjunt ens sobta que només hi hagi 4 persones inscrites.

En el cas dels cursos d'anglès d'un total de 105 inscripcions veiem que el número més elevat és el dels espanyols, amb un total de 91, la següent nacionalitat més nombrosa és la del Centre i Sud d'Amèrica (7).

En el cas de la informàtiques les persones marroquines són les que més s'han inscrit, amb un total de 38, seguits pels espanyols amb un total de 32.

En el cas del graduat d'educació secundària obligatòria de 106 persones que es van inscriure 85 són espanyols. La següent xifra més elevada és la dels marroquins (10).

<sup>59</sup> Taula elaborada amb les dades proporcionades per CFA Jaume Tuset

Pel que fa a la preparació de provés d'accés, tant per al Grau Superior com per a la Universitat, la nacionalitat més inscrita és la espanyola. En el primer cas de 37 inscripcions només 3 són no espanyoles (2 del Centre i Sud d'Amèrica i 1 del Magrib). I en el cas de la Universitat, d'un total de 35, només dos són no espanyoles (1 del Magrib i 1 de l'Europa extracomunitària).

En el cas de les COMPETIC de 131 inscripcions, 124 són espanyoles, 2 de l'Europa extracomunitària, 1 de la resta d'Àfrica, 3 de Centre i Sud Amèrica, i 1 d'Àsia i Oceania. Curiosament en aquest cas no hi ha inscripcions de persones del Marroc.

Tot i que a la taula no s'aprecia, podem constatar amb les dades estadístiques que ens han proporcionat des de l'Escola d'Adults que en tots els cursos que apareixen a la taula sempre hi ha més inscripcions de dones que d'homes. I excepte en algun cas puntual la franja de més participació és el de les dones d'entre 50 i 64 anys. Només ens hem trobat amb un únic cas en el qual el número d'homes inscrits era superior al de les dones. En els cursos de preparació per a les proves d'accés a Grau Superior.

Com hem dit, les dones són les que més participen en aquestes formacions tot i que, com s'explica a l'informe,<sup>60</sup> es troben amb dificultats a l'hora de participar de manera continuada a les classes, ja que la majoria tenen fills petits i no tenen a la seva disposició cap persona a la qual poder deixar-los mentre elles es troben fent la formació. L'altra problemàtica amb la qual es troben, especialment en el cas de l'aprenentatge d'idiomes, és que la continua incorporació de nous alumnes a les classes fa que sigui una tasca molt difícil continuar avançant amb nivells superiors, ja que el ritme d'aprenentatge s'endarrereix, fet que provoca l'abandonament de la formació abans de poder haver assolit per complet un nivell adequat, de domini de la llengua.

Pel que fa als homes, a l'informe<sup>61</sup> s'explica, que abans d'aprendre una llengua tenen la prioritat de tenir una ocupació laboral. Un cop tenen feina, en funció de l'horari disponible, sí que accedeixen a aquestes formacions. Aquesta apreciació concorda amb les dades de les que disposem, ja que és en els cursos de preparació per a les proves d'accés a Grau Superior on la xifra d'inscrits és superior en els homes que en les dones. A més a més segons veiem també a l'informe del Patronat d'Ocupació, es centren més en aquells aprenentatges que són requeriments indispensables a l'hora de disposar d'una feina. Si no és un requeriment necessari ho deixen com una activitat secundària i la posposen.

Les classes de català acostumen a interessar més a aquells immigrants que provenen de països llatinoamericans, i a aquells que ja tenen assolit el castellà, ja que en moltes ocasions consideren que no és una necessitat primària l'aprenentatge d'aquesta llengua i a més la consideren complexa.

---

<sup>60</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripolllet". 78 p.

<sup>61</sup> IDEM



Segons podem veure a la seva pàgina web, dins de la pàgina web de l'ajuntament, la Regidoria de Polítiques d'Igualtat de Ripollet, realitza les seves tasques des d'una vessant tècnica i política. La Regidoria s'encarrega de desenvolupar programes adreçats a col·lectius específics, com les dones i la població migrada de Ripollet i d'elaborar programes que impliquen tots els departaments municipals.

Pel que fa a les accions destinades als col·lectius immigrants o relacionades amb aquests es realitzen les següents polítiques d'immigració: es proporciona un servei d'informació a persones estrangeres, en el qual es fa una acollida i assessorament en temes d'estrangeria, es sensibilitza a la ciutadania envers la interculturalitat i el fet migratori i per últim es proporcionen eines als nousvinguts per al coneixement de l'entorn i la cultura catalana.

A la pàgina web també es faciliten una sèrie d'enllaços d'interès. Els tres que tenen relació amb la matèria del nostre treball són: el Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana, la Direcció General per a la Immigració i el Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres (CITE).

A continuació els presentem:

➤ **Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana**<sup>62</sup>

L'enllaç ens porta a la pàgina web de la Diputació de Barcelona.

Aquest servei de la Diputació de Barcelona desenvolupa polítiques de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana a la demarcació de Barcelona realitza accions de Promoció de la convivència i la cohesió social, mitjançant la gestió de la diversitat i inclusió social, dona suport a la mediació ciutadana com a eina per a la prevenció i la gestió del conflicte, col·labora i fomenta el treball en xarxa amb els agents del territori i realitza accions per fomentar una ciutadania activa i un teixit associatiu augmentant la confiança i la complicitat dins la comunitat, entre d'altres.

➤ **Direcció General per a la Immigració**<sup>63</sup>

L'enllaç ens porta a la Generalitat de Catalunya, al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Aquí trobem informació sobre recursos i serveis de la Generalitat de Catalunya en l'àmbit de benestar social (inclosos temes d'immigració). A la part inferior de la pantalla hi ha unes àrees temàtiques destacades amb colors. Si cliquem a la secció "Immigració i refugi" veurem que l'enllaç ens porta a un apartat on la informació que es tracta és exclusivament referent a aquests col·lectius: [http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/immigracio/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/)

A aquest apartat hi ha subapartats amb informació sobre la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania, Polítiques i plans d'actuació, taula de ciutadania i immigració, dades de la immigració a Catalunya, acollida, persones refugiades, informes d'estrangeria, programes de reincorporació al treball, accions de sensibilització, retorn, servei d'acompanyament al reconeixement universitari, recerca en l'àmbit de les migracions, telèfon 012 d'immigració, recursos per a professionals, suport a entitats de l'àmbit de les migracions i suport a ens locals.

<sup>62</sup> Servei de Polítiques d'Acció Comunitària i Participació Ciutadana: <http://www.diba.cat/acciocomunitariaparticipacio>

<sup>63</sup> Direcció General per a la Immigració: <http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/inici/index.html>

A la banda dreta de la pàgina web hi ha una columna amb enllaços directes sobre legislació, ajuts i subvencions i altres recursos destacats de la mateixa temàtica com el “Servei de Primera Acollida”, que consisteix en promoure l'autonomia de les persones estrangeres i catalanes retornades i la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania, entre d'altres.

Trobem que és un recull de recursos que hauríem de proporcionar des de tots els equipaments municipals que tinguin relació amb aquests col·lectius o que si més no els haurien de conèixer els professionals que treballen en aquests equipaments per tal de poder facilitar-los als nouvinguts en casos en els que nosaltres no podem proporcionar la informació que requereixen.

➤ **Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres (CITE)<sup>64</sup>:**

El Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) és una associació promoguda pel Sindicat de Comissions Obreres de Catalunya (CCOO) que proporciona assessorament en matèria d'estrangeria, mobilitat internacional i drets socials i laborals a les persones nouvingudes. Amb la finalitat de proporcionar aquest servei el CITE compta amb el suport de diferents administracions i entitats.

Les tasques que desenvolupen són:

- Assessorament i orientació sobre la Llei d'estrangeria
- Tramitació de permisos de treball, de residència, de reagrupament familiar, etc.
- Informació sobre el procediment d'accés a la nacionalitat
- Informació sobre primera acollida i coneixement de l'entorn
- Assessorament sobre mobilitat internacional de treballadors
- Formació i sensibilització en temes vinculats al fet migratori
- Impartició del mòdul de coneixements laborals previst a la Llei d'acollida de Catalunya

Hem de remarcar la importància de que totes aquestes tasques es proporcionin en col·laboració amb les diferents entitats i equipaments del municipi. Si es fa des de la Regidoria seria convenient que tinguessin en compte la resta d'entitats.

Si tornem a la pàgina inicial de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat de Ripollet trobem un apartat amb continguts relacionats que també són d'interès:

- **Punt d'Informació a Persones Estrangeres (PIPE).**

És un servei gratuït i d'atenció personalitzada per a les persones migrades a Ripollet. Es proporciona assessorament jurídic (falta posar info) en temes d'estrangeria, com les tramitacions necessàries per al reagrupament familiar, el procés de l'arrelament social (per demanar la residència temporal quan l'estranger no té vincles familiars que tinguin autorització de residència, o no els pot demostrar), la renovació de la residència temporal, etc. ; acollida de les persones estrangeres per a una incorporació a la societat en igualtat d'oportunitats; i coneixement de l'entorn, on es tracten temes com l'assistència sanitària, el sistema educatiu, mitjançant la realització de tallers sobre el municipi, sobre la vida quotidiana, treball i inserció laboral, legislació i habitatge, etc.

---

<sup>64</sup> CITE: <http://www.ccoo.cat/aspnet/immigracio.aspx>

- **Servei d'Informació i Atenció per a Dones (SIAD).**

Aquest segon està dedicat a les dones, no tant a les migrades sinó al conjunt del municipi. És un servei gratuït que té com a finalitat donar resposta a les demandes d'informació, atenció social, jurídica i psicològica i pretén potenciar l'autonomia de les dones. No comentarem més aquest servei però també és interessant tenir-ho en compte a l'hora d'establir serveis o protocols de bona acollida. Poden proporcionar informació interessant i assessorament a l'hora d'elaborar projectes des de la biblioteca, projectes com tertúlies per a dones, on es tractin temes del dia a dia o preocupacions que tenen, tallers per a fomentar l'autonomia i l'autoestima, tallers de competències bàsiques en TIC o en llengües, etc.

Seria molt interessant recopilar totes les pàgines web d'aquests recursos sobre immigració i nouvinguts i posar-los a disposició dels usuaris a través d'un portal exclusiu dedicat a aquesta temàtica. Per tal de proporcionar un lloc web on els nouvinguts o les persones que ho necessitin sàpiguen que allà trobaran recollida tota la informació relativa a legislació, ajudes, etc. o recursos del municipi o d'altres entitats de Catalunya o Espanya sobre els temes que els interessin, ja que considerem que actualment tota la informació està dispersa o no gaire visible, a les pàgines web de diferents equipaments. Si considerem que no és viable crear aquest portal podem difondre aquests recursos a través del bloc de la Biblioteca de Ripollet, on, com ja veiem la biblioteca ja ha començat aquesta tasca d'oferir informació sobre el municipi i els diversos equipaments. Si mirem a la pestanya "Espai Virtual" si cliquem a "Selecció de webs" veiem que es desplega una llista amb pàgines web sobre habitatge, salut, ensenyament, el món laboral, etc. Parlarem més sobre aquesta qüestió a "Portal de benvinguda", dintre de l'apartat "5.3 Pautes per a una biblioteca multicultural".

### Associacions i entitats relacionades amb els immigrants

Les entitats que ens van facilitar des de l'Ajuntament de Ripollet relacionades amb temes d'immigració i integració social són les següents:

- Asociación de Guineanos y Guineanas de BCN en Ripollet
- Asociación Cultural Balafón
- Asociación Cultural Hispanopakistaní
- Asociación de Ecuatorianos en Ripollet
- Asociación cultural y sanitaria Hermanos Unidos de Diaguily
- Asociación Cultural Cadombé de Allà Lejos
- Folhake Afro
- Comissió de refugiats de Ripollet
- Creu Roja Cerdanyola-Ripollet-Montcada
- Comunitat Musulmana de Ripollet

L'Ajuntament ens va informar que aquestes són les entitats registrades a l'Ajuntament de Ripollet, però que en aquests moments no podien facilitar-nos dades de contacte ja que no tenien activitat o relació amb l'Ajuntament. És molt important que de cara a la continuació del present treball s'aconsegueixin dades actuals i es tingui contacte amb aquestes entitats per tal de realitzar projectes en comú.

## 4.7 Conclusions

Un cop hem analitzat aquestes dades estadístiques sobre la demografia de Ripollet, comprenem la diversitat cultural, lingüística i social del municipi. Podem concloure que la població de Ripollet està formada per una gran diversitat de nacionalitats de les quals les dues més predominants són la marroquina i la romanesa i en conseqüència les llengües més parlades dintre del col·lectiu de nousvinguts són l'àrab i el romanès (a part de l'espanyol de Llatinoamèrica).

Les xifres sobre el nivell d'estudis i la inserció laboral ens indiquen que la major part del col·lectiu estranger de Ripollet disposa de pocs recursos econòmics i una formació acadèmica baixa o inexistent i pel que fa el número de persones estrangeres que entenen el català és bastant reduïda.

Pel que fa a la relació dels immigrants amb les institucions i equipaments municipals podem dir que és complicada. Els recursos municipals, així com els serveis que ofereixen a la ciutadania, són sovint per als nousvinguts el gran desconegut i malauradament, en moltes ocasions, els tècnics d'aquests recursos municipals tampoc coneixen les particularitats dels col·lectius als quals serveixen. Hem de ser conscients que la gran majoria de les persones estrangeres que arriben a la nostra societat ho fan des d'uns països molt diferents als d'acollida. Per tant, desconeixen l'existència de la gran majoria d'equipaments i de quins serveis poden rebre com a ciutadans.

Hem de tenir en consideració que a l'hora de realitzar les accions d'integració s'han de marcar uns límits en el manteniment dels elements de la cultura d'origen, amb això volem dir que una integració real necessita de l'equilibri entre els elements de la cultura de provinença i els elements de la cultura de la societat d'acollida.

Com veiem l'esforç i la dedicació que s'ha de realitzar per a una correcta cohesió social és immens, però vital per a una societat plural, enriquidora, sana, tolerant i feliç. És per aquest motiu pel qual hem de posar en pràctica una sèrie d'actuacions i projectes (els analitzarem a l'apartat "5. Estudi de bones pràctiques") que impliquin el número més gran de departaments de l'Administració Pública en col·laboració amb altres institucions de caire social, i evidentment amb les associacions d'immigrants, amb la finalitat de donar eines als professionals del sector per cobrir les necessitats de la comunitat diversa en la qual vivim i per afavorir una societat integradora i multicultural.

## 5. ESTUDI DE BONES PRÀCTIQUES

Els fluxos d'immigració són globals, i ho hem anat comprovant a mesura que anàvem desenvolupant el present treball, l'augment massiu de nous immigrants no només és un tema que es dona a nivell local (Ripollet, Barcelona o Catalunya) sinó que va molt més enllà. Podem trobar les mateixes situacions a qualsevol lloc d'occident, tant a França, com als EUA, per citar alguns exemples. En aquest sentit les biblioteques europees, americanes i australianes han emprat importants projectes per a la integració de col·lectius d'immigrants. Alguns exemples que podem citar a nivell internacional són: el barri de Queens (Nova York)<sup>65</sup>, la Biblioteca multicultural de Finlàndia, el projecte MyLanguage<sup>66</sup> a Austràlia i les Idea Store de Londres<sup>67</sup>. Analtzarem aquests i altres casos en el present apartat.

Per tal d'oferir una biblioteca multicultural als nostres usuaris és necessària la realització d'iniciatives des de diferents punts d'actuació: d'una banda tenim les dedicades a la planificació de la col·lecció, que serien les relacionades amb el fons i per tant les trobarem a l'apartat "6. Proposta de PDC" i de l'altra aquelles destinades a la planificació dels serveis multiculturals, que són les que trobarem a continuació.

En aquest apartat doncs, analtzarem casos concrets, d'acollida a immigrants per part de les biblioteques públiques, amb la finalitat de poder adaptar-los al cas de la Biblioteca de Ripollet o a d'altres biblioteques públiques d'entorns pluriculturals. A l'hora de fer la revisió bibliogràfica vam trobar moltes propostes interessants i les que trobareu al punt "5.2 Casos concrets de serveis multiculturals" són només una selecció de totes les possibilitats existents. Són síntesis sobre els punts clau que es van posar en pràctica tant a nivell nacional com internacional i els trobareu recollits sota un títol descriptiu del projecte en qüestió. Cal afegir que com a iniciatives útils i interessants que són es van repetir en diversos projectes que s'han realitzat arreu del món, nosaltres però, només farem una recopilació i per tant no repetirem les explicacions de cada biblioteca o institució.

Al punt "5.3 Propostes" trobarem una síntesi de les propostes que hem considerat extrapolables al cas de la Biblioteca de Ripollet o a d'altres biblioteques públiques de municipis pluriculturals. Es pretén proporcionar un conjunt de pautes amb la finalitat que cada biblioteca esculli aquelles que considera més adequades en funció del seu entorn i les característiques del seu centre. I al punt "5.4 Fitxes d'activitats" trobarem un recull de les que considerem que s'han de prioritzar. Estan recollides en format de fitxa per facilitar la seva lectura ràpida, anàlisi i comprensió i per tal de servir com a model per a la planificació de futures activitats.

---

<sup>65</sup> Queens Library: <http://www.queenslibrary.org/es>

<sup>66</sup> Biblioteca multicultural de Finlàndia: <http://www.libraries.fi/>

<sup>67</sup> MyLanguage: <https://www.ideastore.co.uk/>

## 5.1 Dificultats prèvies

Abans de començar amb les propostes, però, per tal de trobar-nos en situació de cercar solucions, hem de conèixer quines són les principals preocupacions o angoixes d'aquestes persones nouvingudes.

Segons hem pogut constatar després de la consulta dels recursos bibliogràfics i les entrevistes realitzades podem afirmar que en la majoria dels casos, les prioritats dels immigrants per ordre de preferència són: els temes de legalitat i de regularització dels papers, temes relacionats amb el treball i l'habitatge, i per últim qüestions relacionades amb la educació dels fills i la sanitat.<sup>68</sup>

Per tant, tot i que la nostra intenció és oferir un fons de diversitat cultural també hem de focalitzar els nostres esforços en resoldre aquestes necessitats informatives que per ells són prioritàries. De fet, seguint el raonament la teoria de la Jerarquització de les necessitats humanes de Maslow<sup>69</sup>, un cop resoltes aquestes necessitats bàsiques és quan començaran a interessar-se pel fons que els pot oferir la biblioteca i no viceversa.

A banda de les necessitats dels usuaris també hem de conèixer les dificultats amb les que ens trobarem a l'hora de començar un projecte tan ambiciós com és el de redissenyar els serveis bibliotecaris i canviar la percepció que tenen els departaments municipals i la ciutadania sobre la funció de la biblioteca pública. Amb la finalitat de superar aquestes dificultats hem d'aconseguir:

- Implicar l'Administració pública. Ha de donar suport a la biblioteca pública, en especial aquells departaments que tenen competències en matèria de biblioteques públiques i aquells que tenen competència en matèria d'immigració. Cal un treball en xarxa.
- Implicar dels serveis centrals bibliotecaris. Han de donar suport i eines a les biblioteques (especialment en procediments tècnics com poden ser: la compra, la catalogació, la comunicació i la difusió de serveis).
- Superar les dificultats burocràtiques i administratives (on realitzar les compres de materials poc comercials, a qui sol·licitar assessorament en aquestes compres o en altres qüestions com traduccions de materials per difusió, etc.).

## 5.2 Casos concrets de serveis multiculturals

Els projectes que anirem presentant a continuació han estat desenvolupats tant a nivell nacional com internacional i es poden considerar exemples pràctics de les recomanacions del *Manifest de la IFLA / UNESCO per a biblioteques multiculturals* que hem vist al capítol "3.2.Marc normatiu: el paper de la biblioteca". Les primeres iniciatives que presentarem són les desenvolupades a nivell europeu, a continuació les americanes, seguidament les australianes i per últim les catalanes.

---

<sup>68</sup> Solé, I.; Montia M. (2004). Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania. *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>>. [Consulta: 28-10-2017].

<sup>69</sup> Piràmide de Maslow: <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

## Idea Store: Un nou concepte de biblioteca pública

L'Idea Store és un nou model de biblioteca que va néixer al districte de Tower Hamlets, a Londres.

La situació al districte era molt delicada, ja que menys del 20 % dels residents al districte entraven a la biblioteca. Aquestes dades van fer reaccionar el Consell de Tower Hamlets que es va posar a investigar com millorar la situació de les biblioteques per tal de garantir-ne el futur. Una de les primeres accions que van dur a terme va ser una consulta per conèixer la opinió que tenien de les biblioteques els residents del barri. Els ciutadans ho tenien molt clar i tot i que reconeixien l'esforç i la labor del personal de les biblioteques: volien un servei modern i de qualitat que proporcionés una àmplia gama de serveis i una ubicació més cèntrica de les biblioteques.

L'enquesta va evidenciar que per realitzar un projecte d'una envergadura tant gran s'havia de realitzar una molt bona inversió. Per aquest motiu, l'any 1999 el secretari del Departament de Cultura i Esports va donar a conèixer l'innovador concepte de les Idea Stores i Tower Hamlets va anunciar que es pretenia invertir 20 milions de lliures en aquest projecte, quan la tendència nacional estava sent disminuir els fons a les biblioteques.

L'any 2002 es va inaugurar al barri de Bow el primer prototipus d'Idea Store, que va tenir una gran acollida entre els residents, aconseguint que el número de visitants de les dos biblioteques antigues que per les quals s'havia reemplaçat es tripliqués. Gràcies a aquests resultats positius els anys següents es van anar obrint més centres com aquest a Londres: Chrisp Street (2004), Whitechapel (2005), Canary Wharf (2006), i Watney Market (2013).

Els edificis de les Idea Stores són moderns, amb l'interior visible gràcies a les construccions de vidre, amb plafons de colors que criden l'atenció. Heather Wills<sup>70</sup>, responsable del projecte, assegurava que els ciutadans reclamaven uns espais que estiguessin a prop de les zones de comerç, que fossin cèntrics, i amb una estètica allunyada dels edificis clàssics i per tant era imprescindible oferir edificis amb dissenys arquitectònics de tanta qualitat com la dels comerços, ja que, segons Wills, les botigues són la major competència per al temps de les persones. Finalment així es va fer, es van ubicar les Idea Stores a zones amb molt flux de vianants i es van dissenyar amb una estètica moderna amb la finalitat de cridar l'atenció del públic, per convidar-los a entrar i poder tenir l'oportunitat d'oferir una àmplia gama de materials, activitats i serveis.

Les Idea Stores són un nou model de biblioteca que ofereix una gran varietat de serveis: cursos d'aprenentatge per adults, exposicions, activitats infantils, classes de ball, classes de noves tecnologies, assessorament i seminaris en temes legals, de salut, de màrqueting i negocis, clubs de conversa per aprendre idiomes, tallers de manualitats, servei de cafeteria... tot integrat en un mateix edifici. A més, amb el carnet que és gratuït, es pot accedir des de qualsevol punt amb connexió a Internet a: recursos sobre temes legals, laborals i de salut; la "Biblioteca de 24 hores" que permet consultar obres de referència i altres materials; "eLibrary" que permet descarregar llibres, audiollibres i música; "Idea Store Business" amb informació referent a negocis i materials per a gestionar petites empreses; serveis de diaris en línia del Regne Unit i de tot el món; revistes que es poden consultar i descarregar; cursos en línia d'informàtica, de teoria de conducció i de ciutadania; etc.

---

<sup>70</sup> <https://www.theguardian.com/artanddesign/2004/jul/11/art2>

Pel que fa al personal, destaquen la figura dels voluntaris. Aquests voluntaris han de ser residents del districte Tower Hamlets o han de ser aprenents de les Idea Stores i s'han de comprometre a col·laborar durant 12 setmanes amb el centre. Aquests voluntaris recolzen les iniciatives de les Idea Stores oferint contribucions i millorant la qualitat dels serveis que s'ofereixen als usuaris. Les activitats que poden desenvolupar són diverses (donar suport com a company de lectura, donar suport en noves tecnologies, fer màrqueting i difusió de les Idea Stores, etc.) i van en funció del nivell que hagin assolit com a voluntari, ja que es van avaluant les tasques que realitzen de manera que el voluntari adquireix diferents rols segons el seu nivell.

El concepte de voluntariat en les Idea Store a més de ser un suport per als centres i una millora en la qualitat de tracte i de serveis que s'ofereixen als usuaris, també és una millora per als propis voluntaris, aquests tindran el suport i la guia de la resta de personal laboral del centre i en el cas de ser menors d'edat hauran de disposar del permís dels pares per a poder desenvolupar el voluntariat. Els beneficis que tindran els voluntaris són diversos: desenvolupar les habilitats socials i comunicatives, conèixer gent, guanyar confiança en un mateix, guanyar experiència laboral i referències de cara a futurs treballs, possibilitat d'obtenir ofertes laborals, fer una contribució positiva a la pròpia comunitat, sentir-se útil i gaudir d'una experiència divertida i enriquidora.

### La Biblioteca Multicultural (Finlàndia)

La "Multicultural Library"<sup>71</sup> va ser una iniciativa creada l'any 1996 pel Servei de Biblioteca Multicultural de la Biblioteca d'Hèlsinki. L'objectiu d'aquest projecte era fer accessible, a través d'Internet, les biblioteques públiques nòrdiques, i els seus serveis multiculturals, a tot el món, en especial als estrangers que vivien als països nòrdics, amb la finalitat de resoldre les seves necessitats culturals i d'informació.

Segons les nostres investigacions sembla ser que es va deixar de proporcionar aquest servei en línia aproximadament l'any 2008 per motius nosaltres desconeguts. A l'actualitat han substituït el servei que oferien en línia per un altre anomenat "Info Bank"<sup>72</sup> que conté informació important per als immigrants que viuen a Finlàndia. Es facilita informació sobre: Finlàndia (informació bàsica sobre el país i la societat finlandesa, etc.), dades d'interès en temes de trasllat al país (amb apartats que tracten temes referents a ciutadans de la UE, ciutadans extracomunitaris, registrar-se com a resident, guia ràpida per a persones que es traslladen al país, etc.), i per últim informació sobre la vida a Finlàndia (habitatge, família, treball, salut, temps lliure, educació, idiomes, etc.). Més endavant tornarem a referir-nos a la importància de proporcionar recursos amb aquesta informació a les persones nouvingudes i veurem exemples de bones pràctiques similars en entorns més propers a la Biblioteca de Ripollet.

A banda de l'"Info Bank", també hi ha pàgina web de la "Multilingual library" abans coneguda com la "Multicultural Library"<sup>73</sup> que conté informació rellevant sobre com utilitzar els serveis de les biblioteques a Finlàndia. I finalment també es pot consultar la base de dades HelMet<sup>74</sup>, que es tracta de la base de dades conjunta de les biblioteques de l'àrea metropolitana d'Hèlsinki, i conté materials en tots els idiomes disponibles a les biblioteques, de fet a la secció "eLibrary" veiem

---

<sup>71</sup> Multicultural Library: <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/967/1/Finlandia49-58.pdf>

<sup>72</sup> Info Bank: <http://www.infopankki.fi/>

<sup>73</sup> Multicultural Library: [http://www.helmet.fi/en-US/Libraries\\_and\\_services/Multilingual\\_Library](http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Multilingual_Library)

<sup>74</sup> <http://www.helmet.fi/en-US>



que hi ha un apartat exclusiu de llibres electrònics per a estrangers, en diversos idiomes “Foreign e-books-Overdrive” i un altre dedicat a la premsa internacional “Foreign Newspapers-PressReader”, al qual si entrem ens mostra directament (sense necessitat de fer cap cerca prèvia) notícies referents a Espanya i Catalunya i en ambdós idiomes.

La “Multilingual Library” (ML) és un servei obert a totes les persones i dedicat als estrangers que viuen a Finlàndia. Es tracta d’un espai ubicat a la planta d’entrada de la Biblioteca Pasila. La col·lecció està formada per llibres per a nens, joves i adults, en més de 80 llengües diferents. A més de llibres la col·lecció també inclou música, pel·lícules, revistes, audiollibres i llibres electrònics.

Quan es va iniciar el projecte de la biblioteca multicultural (que com hem dit ara s’anomena multilingüe) el fons documental es repartia per les biblioteques de Finlàndia. La biblioteca d’Hèlsinki adquiria uns 2.000 llibres anuals i organitzava préstecs de 3 mesos de durada a la resta de biblioteques del país, de manera que els llibres de la Multicultural Library s’integraven a la resta de la col·lecció de la biblioteca per evitar que es consideressin quelcom especial. Per als usuaris el préstec d’aquests documents era d’un mes. Actualment no sabem si se segueix el mateix sistema, però sí que sabem que la ML envia els materials de la biblioteca a tot arreu de Finlàndia. A la seva pàgina web informen que si algun usuari no viu a Hèlsinki o a l’àrea metropolitana, pot anar a la biblioteca més propera i demanar-li al personal que encarregui els articles que desitja de la ML. De manera que es proporciona préstec interbibliotecari.

A més, la ML, també confecciona les guies de la biblioteca en més de 15 llengües diferents i organitza activitats, com seminaris i activitats en favor de la integració multicultural.

A banda d’aquest projecte, també a Finlàndia es va iniciar l’any 1995 una altra iniciativa a escala nacional, finançada pel Ministeri d’Educació d’aquell país. Es tractava de “House of Knowledge”, un projecte que consistia en organitzar recursos disponibles a Internet i en desenvolupar eines de cerca per a les biblioteques públiques, tant pel personal com pels usuaris, coordinant les iniciatives i els plans de les biblioteques en relació amb Internet i mantenint el contacte amb projectes a escala internacional. Un altre objectiu era el de promoure la creació de continguts creatius i culturals a Internet. Entre l’any 1995 i el 1997 es van finançar un total de 102 projectes, com la *New fiction and facts from Finland*, una llista selectiva de llibres publicats a Finlàndia i actualitzada 2 vegades a l’any. Malgrat l’èxit inicial d’aquest projecte sembla ser que no es continua realitzant, tot i així creiem que la iniciativa “House of Knowledge”, presenta una idea de recull de recursos, que serà sobre la qual serà molt interessant reflexionar i que com veurem més endavant tindrem en compte com a proposta de bona pràctica.

## La Biblioteca Pública d'Oslo (Noruega)

Noruega també té diversos projectes interessants en temes de multiculturalitat que creiem que mereixen un apartat especial. Parlarem de la Biblioteca Multilingüe d'Oslo i del Portal Bazar.

### La biblioteca multilingüe d'Oslo

La Biblioteca Pública d'Oslo (Deichmanske bibliotek)<sup>75</sup> és la biblioteca pública més gran de Noruega i té un espai dedicat als serveis bibliotecaris multilingües que té la funció d'assessorar i ajudar a altres biblioteques locals, escoles i institucions públiques, per tal que desenvolupin projectes i serveis multilingües. A més de proporcionar aquest suport adquireixen i cataloguen llibres en més de 30 llengües que posteriorment presten a les biblioteques de tot el país.

### “Bazar”

La Biblioteca Pública d'Oslo també va desenvolupar un portal multilingüe anomenat “Bazar”, aquest portal proporcionava als immigrants informació sobre l'aprenentatge de l'idioma noruec, informació sobre els drets i deures dels residents a Noruega i sobre la cultura i els costums del país i cal destacar que a més aquesta informació estava disponible en 14 idiomes. A més a més, donaven accés a diaris en línia de tot el món. Malauradament sembla ser que aquest projecte s'ha aturat, ja que l'enllaç que trobem en la bibliografia que parla sobre el portal no ens proporciona cap resultat. Sembla ser que la informació que es proporcionava a través del portal havia crescut tant durant els últims anys que era molt difícil cercar informació i que s'havia de reestructurar de nou el recurs<sup>76</sup>.

Independentment que el portal sigui o no actiu, aquesta és una iniciativa que ens interessa per a la nostra biblioteca. Creiem que hem de proporcionar un espai (físic) o portal (en línia) que serveixi com a benvinguda per a les persones que arriben a la nostra societat. La següent proposta de bona pràctica també segueix una línia similar.

---

<sup>75</sup> Biblioteca Pública d'Oslo: <http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.1no/english/>

<sup>76</sup> <http://hdl.handle.net/10642/868>

## Queens Library (Nova York)

Queens és un barri de Nova York amb una població superior als dos milions d'habitants, d'aquests, més del 45 % té una llengua materna que no és l'anglès, de manera que al barri en total s'hi parlen més de 100 llengües diferents. La població de Queens és una de les més pluriculturals dels Estats Units, i del món, i hi ha una representació de més 120 països diferents entre els seus residents.

La Queens Library presta servei a una població de 2,3 milions d'habitants, està format per la biblioteca central i per 62 biblioteques més i diversos centres de formació per a adults i centres d'alfabetització. El sistema bibliotecari ha posat en marxa diversos programes en favor de la integració multicultural, dels quals nosaltres en presentarem els dos que ens han resultat més interessants.

### **The New Americans Program:**

Aquest programa va començar l'any 1997 i està pensat per proporcionar serveis especials als residents del barri que no tenen com a llengua materna l'anglès. En aquest programa <sup>77</sup> la Queens Library treballa estretament amb organitzacions ètniques de la comunitat per tal d'avaluar les necessitats locals, posar en contacte als residents amb els serveis disponibles del barri i crear nous serveis adaptats a les seves necessitats.

Per tal d'aconseguir-ho es treballa en el desenvolupament de col·leccions en més de 25 llengües, es realitzen tallers d'adaptació a la vida diària a EEUU en les llengües principals de les comunitats, i es realitzen activitats per a fomentar l'art i la cultura de les diferents comunitats ètniques del barri.

### **English for Speakers of Other Languages:**

Es tracta d'un programa d'aprenentatge d'anglès<sup>78</sup> per a persones estrangeres, s'ofereixen més de 70 cursos per a estudiants que representen més de 80 països diferents. Durant aquests cursos acostumen a assistir anualment uns 3.000 alumnes i es practica l'anglès en situacions de la vida quotidiana, s'aprèn sobre la història i el govern dels EEUU, sobre salut, es fomenta l'aprenentatge de l'idioma per augmentar oportunitats educatives i laborals i es fa formació bàsica en noves tecnologies. Com veiem a més d'aprendre el vocabulari o la gramàtica com sol ser habitual en qualsevol curs d'anglès també es fomenta la integració i l'adaptació a la societat d'acollida aplicant l'anglès a altres àmbits temàtics.

---

<sup>77</sup> The New Americans Program: <http://www.queenslibrary.org/es/services/new-americans-program>

<sup>78</sup> English for Speakers of Other Languages: <http://www.queenslibrary.org/es/services/adult-literacy/learn-english>

## Multicultural Services (Austràlia)

La Biblioteca de l'Estat de Nova Gal·les del Sud (Austràlia) disposa dels "Multicultural Services"<sup>79</sup> un banc de recursos en línia amb informació especialitzada i d'interès tant per als bibliotecaris que treballen amb comunitats plurals, com per als propis residents que pertanyen a grups comunitaris multilingües i multiculturals. Aquest banc de recursos a més d'informar els residents sobre temes legals, informació sobre com aconseguir la ciutadania, sobre salut, sobre temes de formació, culturals, etc., proporciona, a través de la Biblioteca de l'Estat de Nova Gal·les del Sud una col·lecció de llibres en llengües d'unes 40 comunitats diferents. En algunes llengües també s'inclouen audiollibres. La col·lecció està disponible a través del servei de préstec per a les biblioteques públiques locals i aquests documents poden ser agafats en préstec pels usuaris de les biblioteques que els sol·licitin als "Multicultural Services".

Altres funcions que es realitzen des dels "Multicultural Services" són les tasques de desenvolupament de les col·leccions de les biblioteques públiques i donar recolzament, formació i assessorament a les biblioteques que treballen en una comunitat multicultural i multilingüe (mitjançant directius, informes, articles, etc.).

## Andalucía Entreculturas

Com que estem tractant el tema dels portals de recursos en línia, hem de posar de relleu la feina de qualitat que s'ha realitzat des d'Andalusia. Andalucía Entreculturas<sup>80</sup> és un servei en línia que proporciona informació sobre drets, oportunitats i obligacions de les minories ètniques existents a la societat andalusa i que té com a objectiu reunir en un sol espai tota la informació útil per a la població immigrant a Andalusia, alhora que recull informació dels seus països de procedència, i que a més a més pretén convertir-se en un instrument de referència i de suport per a les biblioteques que treballen en les societats multiculturals.

La pàgina organitza la informació en les següents categories: atenció jurídica, conèixer Espanya, cultura, educació, treball, entitats de recolzament a la immigració, seguretat social, societat i política. La informació es presenta en: castellà, francès, anglès, àrab, rus, polonès, romanès i alemany.

---

<sup>79</sup> Multicultural Services: <http://www.sl.nsw.gov.au/public-library-services/multicultural-services>

<sup>80</sup> Andalucía Entreculturas: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/espanol/verPrincipales.asp>

## La Central de Préstecs i Serveis Especials de la Generalitat de Catalunya (CePSE)

Durant l'entrevista realitzada al Jordi Llobet, responsable de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya, se'ns va explicar que des del Servei de Biblioteques l'actuació més decidida en el sentit d'ajudar les biblioteques a confeccionar fons multiculturals, va ser l'adquisició de lots de llibres en altres llengües no comunitàries destinats a la Central de Préstec i Serveis Especials (CePSE), que es troben disponibles per a totes les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya. Veiem doncs en què consisteix i quines funcions realitza.

La CePSE és un equipament del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que depèn de la Generalitat de Catalunya i que té com a objectiu donar suport a totes les biblioteques públiques de Catalunya independentment de la xarxa a la qual pertanyen i amb la finalitat d'aconseguir-ho ofereixen una sèrie de serveis i col·leccions, per tal que les biblioteques puguin millorar la seva oferta documental. Entre aquests serveis es troba el préstec interbibliotecari, pel qual les biblioteques públiques poden demanar en préstec aquells materials d'interès pels seus usuaris. La col·lecció que proporciona la CePSE s'adreça al públic en general i també a diferents col·lectius, entre els quals destaquem el fons multicultural. Aquest inclou documents en llengües no oficials però que es parlen a Catalunya (anglès, francès, italià, alemany, urdú, àrab, xinès, etc.), així com documents per a l'aprenentatge d'idiomes (tant les dels nousvinguts com el català i el castellà).

A banda d'aquestes tasques, la CePSE també recull materials obsolets o duplicats i els posen a disposició d'altres biblioteques o entitats que els sol·liciten per alimentar el seu fons.

Pel que fa als temes concrets de la donació de documents i al préstec interbibliotecari que són els que ens ocupa aquest apartat, creiem que la CePSE realitza una pràctica amb una doble funció molt positiva i per tant és un exemple a seguir, ja que, d'una banda recull els documents que descarten unes biblioteques i per tant estalvien temps de gestió a les pròpies biblioteques, i de l'altra banda ofereix aquests mateixos documents a altres biblioteques que pel motiu que sigui (econòmic principalment) no poden adquirir o comprar aquest material. És una labor de reutilització dels recursos, d'estalvi de diners i d'ecologia, que hauria de servir com a model a la resta d'equipaments públics i privats de la societat.

## La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu

Per demostrar la importància de col·laborar amb les institucions podem citar el cas de la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu de Barcelona, que per les seves particularitats i per les activitats i projectes que realitza ha sigut escollida com a exemple a seguir durant la realització d'aquest treball.

Aquesta biblioteca està situada al barri del Raval i forma part del Districte de Ciutat Vella de Barcelona. El conjunt de la població dels barris del Raval i del Gòtic engloba unes 400.000 persones, de les quals unes 40.000 aproximadament pertanyen als barris del Raval i el Gòtic. Segons l'Observatori Permanent de la Immigració a Barcelona, la població censada d'origen

marroquí a Ciutat Vella l'any 1999, era de 2.390 persones. Aquest districte és el que té el percentatge immigrant més alt de Barcelona.<sup>81</sup>

Un cop ja coneixem la biblioteca, passarem a analitzar la proposta de col·laboració entre institucions, que com ens va explicar la directora, l'Imma Solé durant l'entrevista (annex 5), és un punt vital per al bon funcionament de la biblioteca, ja que en la majoria de les ocasions l'èxit depèn en gran mesura de la percepció que tenen els diversos equipaments municipals sobre la biblioteca.

A tall d'exemple comentem que durant molts anys els nouvinguts acudien a la biblioteca per gestionar el tema dels certificats d'arrelament: "Era una manera de difondre la biblioteca als nouvinguts del barri gràcies al treball en xarxa amb l'Ajuntament. Les persones nouvingudes havien de demostrar que portaven temps vivint aquí i un dels llocs on acudir era la biblioteca. Podíem treure estadístiques d'ús d'Internet de l'usuari, dels préstecs realitzats, etc."

La Biblioteca Sant Pau Santa Creu és una de les biblioteques públiques de Catalunya que més ha treballat per la cohesió i la integració multicultural. Al llarg dels anys s'han anat realitzant moltes iniciatives, que hem anem explicant durant el present treball, en aquest apartat però, per no repetir-nos, explicarem breument el tema de les exposicions culturals. La realització d'exposicions temporals es feia amb l'objectiu de fomentar el coneixement entre cultures. Cadascuna de les exposicions estava dedicada a la promoció i difusió d'una cultura i s'hi podien trobar documents sobre música ètnica, pel·lícules, novel·les d'autors d'aquella cultura en particular, materials sobre gastronomia, història, filosofia o religió i a més dels documents propis de les biblioteques, també es presentaven diversos objectes i materials d'aquella cultura, com podien ser: artesanía, vestits o joguines tradicionals, etc. És important donar a conèixer el fons sobre la diversitat cultural, no tant sols per les minories del nostre entorn sinó també per la resta de societat.

#### T'explico un conte del meu país (Badalona)

La Biblioteca Can Casacuberta de Badalona, va realitzar una activitat anomenada "T'explico un conte del meu país" que consistia en un cicle de narracions realitzat conjuntament amb una entitat de joves de Badalona. Els joves de Badalona de diverses procedències culturals preparaven i explicaven un conte tradicional del seu país, amb l'ajuda d'un catalanoparlant. A més de l'explicació del conte es tractaven temes concrets de la cultura i la tradició del país i també s'aprenien algunes paraules. Va ser una activitat que a més de donar visibilitat a altres cultures va posar de relleu els valors del respecte i la tolerància i va servir per posar en comú valors i costums universals. Es van explicar contes del Marroc, de l'Índia, de la Xina, etc.

---

<sup>81</sup> Solé, I. (1999). La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entre culturas. *Educación y Biblioteca*, 11. 3 p. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275141/stpauu1.pdf/7ec1b0d2-261f-4ccf-9bd1-e06f0f4e19db>>. [Consulta: 25-11-2017].

## De biblioteca a biblioteca, de país a país

El projecte “De biblioteca a biblioteca, de país a país” és un projecte anual que impulsa la Biblioteca Antoni Pladevall i Font de Taradell, i que té com a objectiu aprofundir en el coneixement d'un país o regió des d'un punt de vista turístic i cultural a partir del fons documental de la pròpia biblioteca i de l'organització de diverses activitats culturals. El punt més interessant d'aquest projecte és que hi estableixen una relació amb una biblioteca local de la regió seleccionada amb la que intercanvien informació i comparteixen el projecte.

Les activitats que es realitzen són variades i van des de concerts de música tradicional de la regió, fins clubs de lectura, hores del conte i jornades gastronòmiques de la cuina popular, entre altres. El calendari d'activitats s'inicia el mes de maig i s'acaba a l'octubre. I a més d'aquestes activitats també es realitza durant tot l'any una mostra del fons de la biblioteca, amb materials que inclouen novel·les, pel·lícules, guies de viatge, rutes senderistes, gastronomia, art, decoració, etc., relacionat amb el país o la regió en qüestió.

La primera edició va ser l'any 2012 i es va dedicar a Escòcia, en les successives edicions es va escollir: la Provença, Portugal, el País Basc i després d'un parèntesi es va reprendre el projecte l'any 2016 amb el Cap Verd, concretament amb la ciutat de Mindelo.

Desconeixíem aquest projecte de la Biblioteca de Taradell i ha estat una grata sorpresa, ja que com a proposta de bona pràctica en favor de la difusió i la integració cultural creiem que és molt interessant, no només perquè dona a conèixer altres cultures i regions, sinó perquè ho fa agermanant pobles mitjançant les biblioteques. En moltes ocasions sembla que donem més valor als projectes que venen de l'estranger, tenim aquesta estranya tendència a infravalorar-nos i a pensar que el que es fa fora de les nostres fronteres en el camp de la Biblioteconomia i la Documentació és més vàlid que el que nosaltres podem fer, i no és així, és per això que considerem que és un projecte que mereix ser reconegut i que no hem de desmerèixer per ser d'una localitat propera a la nostra.

## Servei d'acollida als nouvinguts a la biblioteca Vapor Badia de Sabadell.

A Sabadell es desenvolupen moltes iniciatives en temes d'integració multicultural i la xarxa de biblioteques no només hi participa de forma molt activa, sinó que també impulsa projectes.

El Servei d'acollida als nouvinguts de la biblioteca Vapor Badia de Sabadell, està destinat a facilitar i millorar la integració de les persones nouvingudes a la ciutat.

La biblioteca Vapor Badia, a més d'oferir informació útil i bàsica per conèixer el país (temes legals, administratius, etc.) a través del fons documental (revistes especialitzades i recursos d'informació en línia) també proporciona informació sobre temes de legislació i estrangers a Espanya (drets i deures), quaderns d'orientació per als immigrants (sanitat, educació, habitatge, serveis socials, tràmits administratius, etc.), manuals per aprendre a confeccionar un Currículum Vitae, llibres de lectura fàcil per conèixer alguns aspectes culturals de la societat d'acollida, materials per a l'autoaprenentatge del català i el castellà (diccionaris il·lustrats bilingües, llibres de text per a estrangers, llibres de lectura graduada, etc.).

## Fons àrab a la biblioteca Can Puiggener (Sabadell)

La Biblioteca Can Puiggener<sup>82</sup> és una extensió de la biblioteca central urbana. Va ser inaugurada el 1972 i és la més antiga de la ciutat. És un equipament cultural que es troba dins del Centre Cívic. Els serveis que proporciona la biblioteca van més enllà de les tasques tradicionals de la biblioteca pública i és per això que aquesta biblioteca es converteix en un espai integrador que dona servei a un públic de diverses procedències i edats. La majoria del públic és infantil i juvenil.

Tal com ens va explicar en Ferran Burguillos, director de la xarxa de Biblioteques Municipals de Sabadell i cap de zona de les biblioteques del Vallès Occidental-Est de la Diputació de Barcelona, a l'entrevista (veure annex), la Biblioteca Can Puiggener disposa d'un fons especial molt interessant sobre el món àrab. Es tracta del "Fons Àrab" que ofereix a la comunitat una col·lecció documental relacionada amb la cultura àrab, així com materials destinats a l'aprenentatge de les llengües catalana i castellana. Aquest fons va néixer amb una clara vocació integradora per tal de fomentar la integració del col·lectiu àrab resident al municipi i de donar a conèixer la cultura i la llengua àrab a tots els ciutadans de Sabadell.

En aquest fons podem trobar des de literatura àrab (autor àrabs tractin o no les obres sobre el món àrab), fins a documents sobre gastronomia, art, història, filosofia o religió. Sense oblidar obres de referència o d'aprenentatge de llengües com diccionaris i manuals d'aprenentatge del català i el castellà des de l'àrab i diccionaris i manuals d'aprenentatge de la llengua àrab i del dialecte berber. També podem trobar contes i còmics infantils bilingües i monolingües. Es pot accedir a tots aquests documents des de qualsevol de les biblioteques públiques de Sabadell.

## La Biblioteca Can Peixauet (Santa Coloma de Gramenet)

Seguint en la mateixa línia, podem comentar el cas de la Biblioteca Can Peixauet de Santa Coloma de Gramenet. Tenen un fons especial dedicat plenament a la multiculturalitat present a la seva localitat. El seu fons especial està format per dos espais, un anomenat Món Àrab i l'altre Xinateca, aquests dos espais juntament amb l'Aprenentatge d'idiomes, conformen el conjunt del fons especial.

A continuació explicarem breument en què consisteix cadascun d'aquests espais.<sup>83</sup>

- **Món Àrab:** es tracta d'un projecte que es va iniciar l'any 2011 gràcies a la col·laboració de la Comunitat Islàmica Tadjid, que segons s'indica a la pàgina web de la biblioteca els va aconseguir 450 documents en àrab, els quals juntament amb els que ja tenien, donen consistència a un fons d'aproximadament 1.000 documents.
- **La Xinateca:** segons indiquen a la pàgina web "és un dels fons més important en xinès de biblioteca pública", disposa de més de 3.800 documents.

---

<sup>82</sup> Biblioteca Can Puiggener: <http://www.sabadell.cat/ca/biblioteques/biblioteca-de-can-puiggener/biblioteca>

<sup>83</sup> [http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/detall-fons-especial/-/detall/gdD7/FONS\\_ESPECIAL/351194/467159](http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/detall-fons-especial/-/detall/gdD7/FONS_ESPECIAL/351194/467159)



- **Aprenentatge d'idiomes:** com a qualsevol biblioteca és l'espai dedicat a les persones autodidactes en idiomes. És un punt molt important de “recolzament als nouvinguts de la ciutat, facilitant la seva integració mitjançant el coneixement de l'idioma”.

#### Programa de reforç de lectura LECXIT

El programa de reforç de lectura LECXIT, es coordina des de la Fundació Bofill, i tot i que no es tracta d'una activitat destinada especialment als nouvinguts sí que pot resultar molt útil per a nens immigrants amb dificultats en la lectura. És tracta d'una activitat per a infants dels cursos 4t 5è i 6è de primària. Infants sense cap mena de patologia, ni deficiència, simplement que necessiten un reforç de cara a lectura. A més de millorar el nivell de lectura es fomenta el treball en equip i la interrelació amb persones diferents (diverses edats, gèneres, cultures, religions, etc.). Com explica el testimoni de Miren, una voluntària del programa LECXIT a Barcelona:

“Jo he après molt de Sammah, de la seva manera de ser, els seus costums, la seva cultura, he après paraules en urdú. I que cada dimarts m'ha rebut amb un somriure”.<sup>84</sup>

El programa consisteix en crear parelles de treball: un nen que necessita reforç en la lectura i un voluntari depenent de l'AMPA de les escoles, que exerceix com a company en les hores de lectura. Les trobades són una vegada per setmana i segons el Ferran Burguillos tenen resultats molt positius, ja que s'estableix un vincle de complicitat entre el nen i el voluntari que fa que progressi positivament. Es pot realitzar o bé a l'escola o bé a les biblioteques. En el cas de Sabadell les escoles són les que determinen quins són els nens que necessiten el reforç així com quins seran els voluntaris. Les biblioteques són les que s'encarreguen de facilitar l'espai per a la realització de l'activitat, realitzen laboratoris en relació amb el programa LECXIT i també acullen les sessions i les coordinen, de manera que controlen l'assistència de les parelles i l'evolució del nivell de lectura.

L'Eli Vázquez, la directora de la Biblioteca de Ripollet ens va informar que la biblioteca també participarà en aquest programa i que té previst començar al Gener del 2018 amb 6 voluntaris de l'Institut Can Mas de 3r d'ESO (14 anys aproximadament) i 6 nens de l'escola Tiana (dels cursos 4t, 5è i 6è, és a dir d'edats compreses entre els 9 i els 11 anys). Aplaudim aquesta iniciativa i esperem que sigui l'inici de moltes més.

---

<sup>84</sup> <http://www.lectura.cat/>

Un altre exemple de pràctica excel·lent que trobem és el de l'Oficina de Nova Ciutadania de l'Ajuntament de Sabadell i tot i no tractar-se d'un projecte desenvolupat per una biblioteca l'hem decidit incloure com a model a seguir.

L'Ajuntament de Sabadell, a través de la seva web<sup>85</sup>, proporciona una informació molt interessant sobre la seva Oficina de Nova Ciutadania. Es tracta d'un equipament municipal, creat l'any 2007, que acompanya els nousvinguts durant tots els estadis del procés d'acollida a Sabadell, coordina els diversos serveis i recursos en aquesta matèria i col·labora amb la sensibilització intercultural. La informació de la web és pot consultar en: català, castellà, anglès, francès, romanès, àrab i xinès.

A la pàgina web es facilita informació sobre els tràmits i gestions que poden ser útils per a aquelles persones que recentment han arribat a la localitat.

A continuació trobem una imatge sobre la pàgina inicial de l'Oficina de Nova Ciutadania. Com veiem la informació es presenta de forma ben estructurada i clara.

## Il·lustració 1. Pàgina inicial de la web de l'Oficina de Nova Ciutadania<sup>86</sup>

L'Oficina de Nova Ciutadania, creada el mes de juliol de 2007, coordina i gestiona els programes i serveis públics adreçats a l'acollida, acompanyament i inclusió dels ciutadans nousvinguts i alhora a la sensibilització intercultural de tota la població.

Informació útil per a les persones estrangeres	Oficina de Nova Ciutadania	Benvinguda a la ciutat
1. Acabes d'arribar a Sabadell?	Presentació de l'Oficina de Nova Ciutadania	Guia d'acollida Baixar PDF >>
2. Activitats per a dones	Pla Transversal de Nova Ciutadania 2013-2016	Observatori i legislació
3. Activitats per a joves	>> Seguiment i avaluació. Any 2013	Destacats
4. Associacions i entitats de la ciutat	>> Seguiment i avaluació. Any 2014	Sabadell, ciutat compromesa: Projecte Tenderol
5. Reagrupament familiar	>> Seguiment i avaluació. Any 2015	Nou programa d'acollida a persones refugiades. Ampliar la informació
6. Aprèn la llengua	Pla Director de Drets Civils i Ciutadania 2011-2015	Acabes d'arribar a Sabadell? Necessites informació?
7. Drets i Deures	Presentació del Pla Director	Consulta el calendari de les sessions d'acollida
8. Servei de mediació	Subvencions	
9. Assessorament jurídic (SCAI)	Documents històrics	
10. Nacionalització	Novetats	
11. Retorn voluntari	RETORN VOLUNTARI NOVETATS al projecte de Retorn Voluntari de persones immigrades als seus països d'origen (PRV)	

Direcció General per a la Immigració

Com veiem a la imatge a la capçalera de la pàgina hi ha una introducció amb una breu presentació de l'Oficina de Nova Ciutadania i sota d'aquesta el contingut s'estructura en tres columnes.

<sup>85</sup> Ajuntament de Sabadell: <http://web.sabadell.cat/>

<sup>86</sup> Font: Oficina de Nova Ciutadania de Sabadell

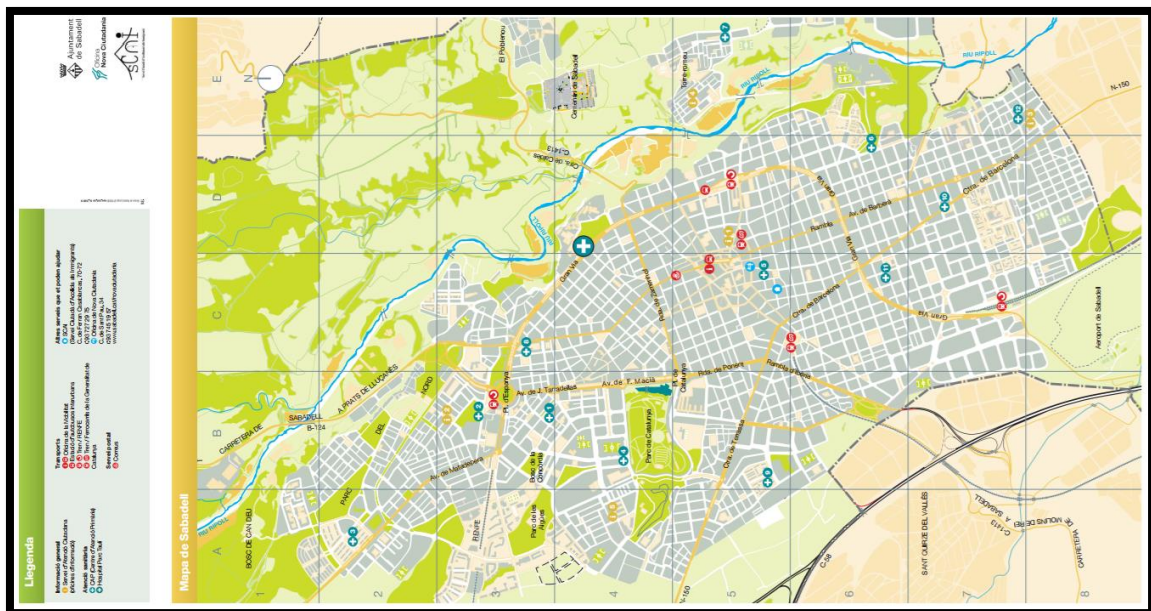
A la primera hi ha els apartats de “Informació útil per a les persones estrangeres”, “Direcció General per a la Immigració” i “Publicacions i enllaços d’interès”. A la segona columna hi ha “Oficina de Nova Ciutadania”, “Novetats”, i “Coneix el nou web de Sabadell Ciutat Refugi” i a la tercera columna hi ha un recull de recursos diversos com “Benvinguda a la ciutat”, la “Guia d’acollida” i els “Destacats”, entre d’altres.

Destaquem com a molt interessants els apartats “Informació útil per a les persones estrangeres”, ubicat a la primera columna començant per l’esquerra, i la “Guia d’acollida”, que es troba a la tercera columna, la de la dreta. A continuació aprofundirem sobre aquests dos recursos.

La secció “Informació útil per a les persones estrangeres” mereix ser destacada, ja que proporciona un recull indispensable on s’engloben les temàtiques més consultades per part dels nousvinguts. A aquesta secció podem trobar la informació classificada sota uns epígrafs molt distintius i aclaridors: “Acabes d’arribar a Sabadell?”, “Activitats per a dones”, “Activitats per a joves”, “Associacions i entitats de la ciutat”, “Reagrupant familiar”, “Aprèn la llengua”, “Drets i deures”, “Servei de mediació”, “Assessorament jurídic (SCAI)”, “Nacionalització” i “Retorn voluntari”.

Aquesta informació es pot trobar resumida i de forma molt visual a la “Guia d’acollida” que es pot consultar al mateix web, en format PDF. La guia es divideix en dos pàgines. La primera inclou un mapa de la localitat (Il·lustració número 2) i la segona proporciona un recull de dades d’interès classificades segons la temàtica a la qual correspon: sanitat, atenció social, inserció laboral, etc. (Il·lustració número 3).

Il·lustració 2. Mapa amb els serveis i recursos de Sabadell<sup>87</sup>



<sup>87</sup> Font: Oficina de Nova Ciutadania de Sabadell

Per consultar de manera més senzilla el mapa podem anar a la segona pàgina on trobem la informació dels equipaments i recursos segons el tipus de servei que proporcionen (Il·lustració número 3). Segons la matèria sobre la qual es vol cercar la informació es mirarà un apartat on un altre (sanitat, educació, etc.). Trobem molt adequat el disseny i l'ús de colors i il·lustracions que han fet servir a l'hora de dissenyar la guia, ja que incorporen una sèrie de colors i números amb la finalitat d'identificar al mapa la localització on hi ha cadascuna d'aquestes oficines o equipaments.

Il·lustració 3. Informació dels equipaments i recursos de Sabadell<sup>88</sup>

**Què has de fer quan arribis a Sabadell?**

**0-3 anys**

**3-5 anys**

**5-16 anys**

**16+ anys**

**Hola! Informació útil per a nouvinguts i nouvingudes a Sabadell**

**Benvingut i benvinguda,**

**Bienvenido y bienvenida,**

Il·lustració 4. Detall de la guia

Per exemple, si la informació que s'està cercant és sobre l'escolarització dels infants anirem al requadre on hi ha la il·lustració d'una nena escrivint i que té l'epígraf de "Escolaritza els teus fills/filles".

En aquest apartat es facilita informació sobre els diferents tipus de centre segons l'edat de l'infant. I a la part inferior de l'apartat hi ha les dades de contacte de l'Oficina Municipal d'Escolarització.

Com veiem la forma d'estructurar i presentar el contingut és molt atractiva i senzilla. Tant a la pàgina web com a la guia, i considerem que és un bon referent per a la confecció de materials per al nostre municipi o biblioteca.

**Escolaritza els teus fills/filles**

Escoles bressol: dels 0 als 3 anys  
 Educació infantil i primària: dels 3 als 12 anys  
 Educació secundària: dels 12 als 16 anys  
 Batxillerat i formació professional: més de 16 anys

**Oficina Municipal d'Escolarització**  
 Informació: Servei d'Atenció Ciutadana  
 Telèfon: 010 / 93 745 31 10

<sup>88</sup> Font: Oficina de Nova Ciutadania de Sabadell

### 5.3 Pautes per a una biblioteca multicultural

En aquest apartat farem una proposta de pautes a seguir per les biblioteques públiques d'entorns multiculturals. Aquestes pautes han estat confeccionades en base a la bibliografia consultada, especialment a la normativa i directrius internacionals i nacionals, les entrevistes realitzades i els exemples de projectes i iniciatives que hem comentat al punt anterior.

Un cop hem analitzat alguns dels projectes d'integració que s'estan realitzant a nivell mundial, passarem a presentar el recull de propostes per a que la Biblioteca de Ripollet i les biblioteques públiques que ho considerin pertinent puguin realitzar els seus propis projectes d'integració multicultural.

En aquest apartat, igual que hem vist a l'anterior, els epígrafs escollits pretenen facilitar una ràpida identificació de la proposta.

#### Conèixer l'entorn

El punt de partida a l'hora de treballar la integració des de la biblioteca pública ha de ser conèixer el nostre entorn. Hem de tenir present que si volem oferir un servei o equipament a la societat resulta indispensable analitzar les comunitats de nousvinguts existents a la nostra localitat i les entitats municipals que treballen amb immigrants o que realitzen projectes de cohesió social, especialment des dels àmbits educatius, socials i culturals. Durant aquesta fase és indispensable consultar el padró municipal d'habitants, estadístiques i informes municipals i realitzar un mapa de les associacions i entitats del territori, amb la finalitat de conèixer aquelles que comparteixen interessos comuns amb la biblioteca i que seran amb les quals treballarem en xarxa.<sup>89</sup>

Tal i com s'explica a l'estudi del PMO<sup>90</sup> els tècnics dels serveis municipals tenen, en moltes ocasions, un gran desconeixement de les necessitats de les persones immigrants. Per aquest motiu es proposa formacions en relació amb: la llei d'estrangeria, la documentació necessària per als immigrants extracomunitaris, les pautes d'atenció al col·lectiu i el coneixement sobre la diversitat cultural existent al municipi.

#### Treballar en xarxa: col·laboració entre institucions

El *Manifest de la IFLA/UNESCO per la Biblioteca Multicultural* ens recorda que les activitats bibliotecàries no s'han de dur a terme de manera aïllada, sinó que s'ha de fomentar la cooperació amb els grups d'usuaris i amb els professionals que es considerin adequats de l'àmbit local, nacional i internacional. Són molts els experts que corroboren aquesta idea i n'asseguren que per tal d'assolir una societat madura i pluricultural, que tingui una veritable i forta cohesió social, és

---

<sup>89</sup> Diputació de Barcelona. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>> [Consulta: 11-09-2017].

<sup>90</sup> *Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet 2000*. Patronat Municipal d'Ocupació. Ajuntament de Ripollet. Gener 2001.

indispensable un treball en xarxa entre la biblioteca pública, els serveis municipals i les associacions ciutadanes vinculades a la immigració.

A l'article *Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes*<sup>91</sup>, s'exposa amb claredat la necessitat de col·laboració entre els diversos ens públics i socials d'una comunitat. Aquesta col·laboració ha de permetre ser conscients de quines són les necessitats dels col·lectius d'immigrants i de que s'ha de dotar d'eines i d'informació als col·lectius amb la finalitat que aquests sàpiguen on han d'acudir per tal de resoldre les seves necessitats informatives.

De la lectura es desprèn que hi ha una relació molt baixa i gairebé inexistente entre les biblioteques públiques, els centres educatius i les associacions i plataformes d'immigrants, especialistes en integració social, i al municipi de Ripollet, malauradament ens trobem en la mateixa situació. Després d'haver realitzat les diverses entrevistes amb les entitats del municipi hem constatat la desconexió que hi ha des dels equipaments municipals envers les funcions de la biblioteca. Es fa palesa doncs la necessitat de sortir al carrer, de realitzar reunions i d'informar a la ciutadania i als equipaments municipals que la Biblioteca Pública de Ripollet pot oferir molt més que documents per a estudiar o per a l'entreteniment. Hem d'aconseguir projectar la biblioteca pública com un espai on la diversitat cultural i la integració van donades de la mà. Si volem ser una peça més en aquesta societat multicultural hem de donar-nos visibilitat, treure'ns els complexos i demostrar els beneficis i les possibilitats de treballar en xarxa entre totes les institucions locals, inclosa la biblioteca.

Com hem vist durant les diverses entrevistes que hem anat realitzant, al Ferran Burguillos (Sabadell), Maria Gental (Terrassa), Imma Solé (Barcelona), Sofia Arpal (París), és fonamental que la Biblioteca de Ripollet col·labori amb els equipaments abans comentats i també amb altres serveis municipals que participen d'alguna manera en el procés d'integració de les persones nouvingudes, ja sigui en la vessant formativa, laboral, sanitària o d'associacionisme. Estem parlant de recursos municipals com: la Regidoria de Polítiques d'Igualtat, el Servei de Normalització Lingüística del Català, el Patronat Municipal de Cultura (PMC), el Patronat d'Ocupació (PMO), l'Oficina de Treball de la Generalitat (OTG), els centres sanitaris d'Atenció Primària o les diverses associacions municipals.

Per exemple a les biblioteques de Sabadell col·laboren amb els departaments d'Ocupació local (per temes laborals), Drets Civils (formació) i joventut, Acció social (són els Serveis Socials, per a casos més concrets) i Departament d'Educació.

A més a més des de la Biblioteca Vapor Badia també es treballa en col·laboració amb el Departament de Drets Civils, aquests coordinen el Servei Ciutadà d'Acolliment als Immigrants (SCAI)<sup>92</sup> que dona suport jurídic i legal de forma gratuïta als immigrants i realitzen una formació d'acollida a nouvinguts a la Biblioteca Vapor Badia.

Seguint amb aquest tema molts ajuntaments creen plans d'acollida per a immigrants, però no es pensa en la biblioteca com un equipament de referència, com a punt d'informació o difusió, ni s'inclou com un equipament útil per als nouvinguts. I per què no? Si la biblioteca és un espai de

---

<sup>91</sup> Romera Iruela, M. J. (2008). "Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes". *El Profesional de la Información*, 17, p. 10. <<https://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.04>> [Consulta: 07-11-2017].

<sup>92</sup> [http://ca.sabadell.cat/Novaciudadania/p/SCAI\\_cat.asp](http://ca.sabadell.cat/Novaciudadania/p/SCAI_cat.asp)

referència i d'informació per a la ciutadania, per què no entenem que també pot ser-ho pels nouvinguts? <sup>93</sup>

La mateixa línia argumental trobem a les recomanacions *Biblioteques públiques en entorns multiculturals*<sup>94</sup> de la Diputació de Barcelona. Indiquen que és indispensable, que si el municipi té plans d'atenció a la diversitat, la biblioteca es tingui en compte com un agent de referència. No és suficient amb realitzar accions en favor de la multiculturalitat, sinó que aquestes accions i el potencial de la biblioteca pública com a ens actiu ha de ser conegut pels altres equipaments del municipi. De la mateixa manera que la biblioteca ha de conèixer quines accions es realitzen des de la resta d'equipaments. Aquest coneixement mutu beneficia tothom: evita la duplicació de feines i es té en compte cada equipament a l'hora de realitzar projectes.

Per exemple, en el cas de l'Ajuntament de Ripollet trobem dos plans en els quals es podria tenir en compte la biblioteca per a un desenvolupament més positiu:

- **“Pla de convivència:** una proposta de treball en xarxa per tal que els diferents perfils d'agents socials, bé siguin professionals o bé pertanyin al teixit associatiu, participin activament en el disseny de les respostes de la nostra comunitat a les noves realitats socials. Estableix els mecanismes de resposta davant les noves situacions que la vida diària produeix.”<sup>95</sup>
- **“Pla de recepció i acollida municipal:** eina de l'Ajuntament que té per objectiu tractar els importants reptes que suposa per a l'Ajuntament l'arribada de nous ciutadans i ciutadanes procedents d'altres països amb llengües, cultures i costums diferents, així com la gestió d'aquesta nova realitat social. D'aquesta forma es facilita que les persones nouvingudes tinguin accés a la mateixa informació i suport institucional i social que la resta de veïns i veïnes de Ripollet.”<sup>96</sup>

Per a una col·laboració exitosa entre institucions és necessària una comunicació entre elles. Cada institució ha de comunicar a les altres les necessitats que detecta i s'han de proposar millores entre tots:

- Biblioteques públiques: han de donar a conèixer les necessitats que detecten en la seva tasca diària amb les comunitats multiculturals.
- Centres educatius: indicaran les necessitats de les comunitats culturals presents en els propis centres.
- Associacions d'immigrants: aquestes associacions creades pels mateixos immigrants, poden indicar les necessitats pròpies dels seus col·lectius.

---

<sup>93</sup> Solé, I.; Montia M. (2004). “Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania”. *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>>. [Consulta: 28-10-2017].

<sup>94</sup> Diputació de Barcelona. (2015). “Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques”. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>> [Consulta: 11-09-2017].

<sup>95</sup> Ajuntament de Ripollet. “Ripollet: una ciutat per viure-hi”. (2006). 31 p. DL: B-39.926-06.

<sup>96</sup> IDEM

Per demostrar la importància de col·laborar amb les institucions podem citar el cas de la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu de Barcelona. Com s'ha comentat anteriorment és una de les biblioteques públiques de Catalunya que més ha treballat per la cohesió i la integració multicultural i com hem vist gràcies a l'entrevista realitzada a la seva directora, l'Imma Solé, que podem consultar a l'annex, en la majoria de les ocasions l'èxit depèn en gran mesura de la percepció que tenen els diversos equipaments municipals sobre la biblioteca. Trobarem més informació sobre aquesta biblioteca a la Política de Desenvolupament de la Col·lecció.

Un cop aconseguim la visibilitat de la biblioteca i reclamem el seu dret com a agent vàlid en la societat multicultural el següent pas serà que les institucions públiques pertinents la dotin d'eines i recursos de personal i informatius necessaris per a realitzar aquest servei en col·laboració amb la resta de serveis del municipi. D'aquesta manera es normalitzarà la situació i identificarem aquells recursos que s'estan oferint des dels diversos equipaments municipals, analitzarem si s'estan duplicant esforços i feina, com es poden millorar si és necessari i com reorientar-los.<sup>97</sup>

Un exemple de bona pràctica dintre de la col·laboració entre institucions el trobem a la Biblioteca del Districte 2 de Terrassa.<sup>98</sup> La biblioteca va iniciar un projecte en col·laboració amb un esplai amb la finalitat d'atendre els infants desatesos fora de l'horari escolar. Algunes accions que es van dur a terme van ser les d'organitzar activitats conjuntes com poden ser: tallers, hores del conte, etc. Malauradament aquest projecte va finalitzar l'any 2004 amb motiu del tancament de l'esplai.

Al municipi de Ripollet tenim un projecte similar desenvolupat per l'esplai La Gresca. Es tracta d'un esplai diari que atén a infants a l'hora de sortir de les escoles. Treballa des de l'any 1994, al barri Pont Vell-Tiana de Ripollet, que és un barri que per la seva ubicació a l'altra banda d'un pont, queda aïllat de la resta del municipi. L'esplai va ser format per un grup de veïns i veïnes del barri en col·laboració amb amics d'altres barris que van decidir prendre la iniciativa de resoldre les necessitats que tenien en el barri amb els seus propis medis. "Lluny de delegar la responsabilitat en les institucions, any rere any s'han mobilitzat per la formació d'infants i joves i la millora de la vida al barri"<sup>99</sup>.

Entre les diverses activitats que es realitzen trobem a més de les pròpies lúdiques d'un esplai, com colònies, excursions, campaments, etc., reforç escolar i acompanyament en els estudis, cursos de noves tecnologies. Un punt que ens ha semblat molt interessant és l'Hora del Café, es tracta d'un espai per a mares i pares en el qual poder expressar les seves opinions i angoixes, és una iniciativa per a la formació i seguiment amb les famílies com a mitjà de prevenció de situacions de risc, amb la finalitat d'enfortir i fomentar les relacions familiars. La feina que està realitzant aquest esplai en favor de la tolerància i la integració es digna d'admiració i creiem que és un bon exemple de feina ben feta. Seria recomanable que la resta d'institucions municipals prenguessin com a model aquest projecte i que es possessin en marxa més iniciatives com aquesta. A més a més la Biblioteca de Ripollet podria col·laborar amb activitats amb l'esplai i viceversa, amb la finalitat de donar-se a conèixer mútuament i retroalimentar-se.

---

<sup>97</sup> Solé, I.; Montia M. (2004). "Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania". *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>> [Consulta: 28-10-2017].

<sup>98</sup> Gental-Morral, M. (2005). "Usuaris, necessitats i serveis: experiència de la Biblioteca de Districte 2 de Terrassa". *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 39, 87-95. <<http://bid.ub.edu/18gental.htm>> [Consulta: 11 de març de 2017].

<sup>99</sup> Galofré Garreta, G. (2006). "La Gresca: una experiència de treball comunitari contra l'exclusió social a través del lleure amb infants i joves". 51 p



Deixant de banda els esplais, una altra forma de col·laboració consisteix en que els agents d'altres equipaments del municipi s'acostin a la biblioteca per observar les actuacions que s'hi fan i com es poden millorar. Per exemple, en el cas de la Biblioteca del Districte 2 de Terrassa, les educadores socials del barri estaven presents a la biblioteca per tal de conèixer la realitat i descobrir les necessitats reals de la comunitat. Per tant, seria bo que els professionals en integració i en immigració participessin de les activitats que es fan a la biblioteca. Que d'alguna manera analitzessin la realitat de la biblioteca i que oferissin eines o propostes de millora de cara a oferir uns serveis de més qualitat als nouvinguts.

Un referent indiscutible, com ja s'ha comentat, és la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu. De la lectura de diversos articles i de l'entrevista amb la seva directora Imma Solé vam extreure moltes propostes interessants i que es podien aplicar a qualsevol biblioteca que tingui un entorn multicultural.

Reproduïm a continuació dos fragments de l'entrevista amb l'Imma Solé, l'entrevista la podem llegir íntegrament a l'annex del present treball:

- ***Es realitzen activitats d'inclusió i cohesió social a la biblioteca? Quines?***

*Més que activitats d'inclusió o cohesió per part de la biblioteca el que es realitzen són activitats en col·laboració amb altres entitats que volen realitzar algun acte. És molt important que els altres equipaments o entitats coneguin què pot fer la biblioteca i com podem col·laborar entre tots, perquè moltes vegades això es desconeix. Per això has d'anar de vegades a reunions o visites i presentar-te per tal que et tinguin en compte com un equipament més amb el qual treballar.*

- ***Amb quins equipaments de la ciutat treballem per fomentar la cohesió social? Quines activitats heu realitzat conjuntament?***

*Hem realitzat activitats amb moltes associacions i entitats del barri.*

*Per exemple, els Grups d'Acollida de l'Ajuntament fan visites a la biblioteca amb el col·lectiu de Reagrupament de Dones. Visiten la sala infantil. Se'ls explica com funciona la biblioteca, quins serveis se'ls ofereix, etc. Són dones d'edats i nacionalitats diferents: Pakistan, Índia, Bangladesh... I fan les visites acompanyades de traductors, ja que elles normalment no entenen ni el català ni el castellà.*

*També fan visites els grups de català i d'inserció laboral. Se'ls fan visites guiades a la biblioteca amb la finalitat de que coneguin a quins serveis poden accedir i quins documents hi ha per aprendre idiomes o per cercar feina.*

*Amb una de les associacions de pakistanesos també es va fer una activitat de música ètnica en la qual un músic interpretava cançons tradicionals del col·lectiu. Va haver-hi una bona acollida i la majoria del públic que hi va assistir eren persones que formaven part de l'associació que organitzava l'activitat.*

*També s'han fet presentacions de llibres d'autors estrangers amb associacions d'Algèria, del Marroc, etc.*

*Una altra activitat és la de "Contes a la falda" per a mares i infants d'edats compreses entre un i dos anys. Una contacontes explica contes senzills amb mímica i sorolls per tal que els nens s'introdueixin en l'àmbit de la lectura i els llibres. De manera que no només són els nadons els que*

*prenen contacte amb les biblioteques sinó també les mares que els acompanyen, es crea un espai familiar de grups de dones.*

Com veiem hi ha un gran ventall de possibilitats pel que fa al treball en xarxa, altres professionals amb els quals es pot col·laborar són: voluntaris del Consorci per a la Normalització Lingüística, que com veurem actualment estan desenvolupant un projecte amb la Biblioteca de Ripollet, voluntaris d'associacions de dones, d'escoles de formació d'adults, etc.

### Compartir experiències entre biblioteques

Aquest punt és similar a l'anterior pel que fa al tema de col·laborar. Però el separem de l'anterior per tal de diferenciar el que són col·laboracions entre entitats o institucions locals de diferents àmbits (educació, serveis socials, oci, etc.) amb el que explicarem a continuació, que se centra en la col·laboració i en compartir experiències entre biblioteques.

Compartir informació i coneixements sempre és enriquidor, i en el cas de la cohesió social és pràcticament inevitable i també un bon punt de partida per a les biblioteques.

Un bon referent sobre col·laboració en matèria de polítiques d'integració de nouvinguts amb altres biblioteques el trobem a la comarca del Vallès Occidental, comarca a la qual també pertany Ripollet. Es tracta de l'organització de grups de treball de temàtiques diverses, un d'ells està dedicat a la cohesió social, amb la finalitat d'intercanviar experiències. Tal com explica Maria Gental Morral, fruit de les trobades entre les diverses biblioteques s'elabora un document que recull recursos per a immigrants, on a més hi col·labora el Pla Comarcal d'Integració dels Immigrants del Vallès Occidental.

Per últim podem afegir que una altra opció interessant és la de pertànyer al Grup de Biblioteques Catalanes Associades amb la UNESCO, amb la finalitat de tenir un grup de referència amb experiència i unes pautes comunes.

### Bibliotecaris multiculturals

El personal bibliotecari és l'enllaç entre els usuaris i el fons de la biblioteca. És per aquest motiu que han d'estar correctament formats i ser especialment sensibles als entorns multiculturals.

*A Comunitats multiculturals: Directrius per al Servei Bibliotecari*<sup>100</sup> indiquen que l'ideal és que el personal de la biblioteca sigui un reflex de la diversitat cultural del municipi al qual dona servei, això vol dir que han de reflectir els grups ètnics, lingüístics i culturals als quals serveix. També es recomana el foment de la contractació de persones de diversitat cultural i que el personal ha de tenir constantment una formació centrada en els serveis a comunitats multiculturals i per tant, seria molt recomanable que coneguessin les cultures i les llengües d'aquestes comunitats.

---

<sup>100</sup>IFLA (2009). "Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario". 37p.<<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>> [Consulta: 11-10-2017].

Com a síntesi dels punts clau que han de tenir en compte els professionals de la biblioteca pública per tal d'oferir un servei de qualitat, podem comentar una sèrie de recomanacions<sup>101</sup>:

- El personal ha d'estar implicat amb la comunitat a la qual donen servei i mostrar sensibilització envers la diversitat cultural. És interessant que els personal participi en trobades d'associacions per interactuar amb els usuaris fora de la biblioteca i d'aquesta manera fomentar la proximitat.
- Pot ser positiu que cada bibliotecari estigui especialitzat en un tema concret amb la finalitat de formar i informar a altres companys i d'oferir un servei de major qualitat a l'usuari.
- Han d'estar correctament formats en la rebuda i acollida de persones nouvingudes. Conèixer els perfils dels usuaris i les seves demandes més comunes així com la manera de solucionar-les incloent els equipaments del municipi i altres entitats a les quals hagin d'adreçar-se.
- És recomanable comptar a la biblioteca amb tècnics d'altres departaments de l'Ajuntament que puguin millorar la qualitat dels serveis de la biblioteca. A més, com hem dit anteriorment, és important establir objectius comuns amb altres associacions i equipaments de la població per optimitzar recursos i treballar de manera transversal.
- En casos en que un professional imparteixi tallers o activitats infantils és interessant que aquests professionals actuïn com a pont entre les mares i pares amb els seus fills amb la finalitat de que els membres de la família es relacionin entre ells i que també actuïn com a pont entre les necessitats d'aquests col·lectius i la biblioteca.
- És recomanable disposar d'un manual intern amb les indicacions sobre com s'ha de procedir en casos de conflictes de xoc cultural.

La nostra realitat fa que en la majoria dels casos sigui molt difícil dur a terme aquesta recomanació durant els processos de selecció, per això nosaltres proposem que en cas que no sigui possible la contractació de persones de diverses nacionalitats o ètnies dintre del personal bibliotecari també és una bona opció la col·laboració amb persones d'altres orígens culturals, com veurem a continuació amb el cas del "mediador cultural".

Pel que fa a la formació del personal de les biblioteques en temes d'immigració comentarem la proposta que es presenta a la web de l'Ajuntament de Barcelona.<sup>102</sup>

La Zona Nord, de Barcelona, està formada pels barris de Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona, és un dels territoris de Barcelona amb un dels percentatges més elevats de persones de diversos orígens.

La Biblioteca Zona Nord, en l'afany de fomentar la convivència multicultural al barri, ha creat una col·lecció de materials sobre immigració (llibres de no ficció, assajos, novel·les, còmics, pel·lícules, etc.) per tal d'ajudar als professionals que treballen amb grups de nouvinguts del barri i amb temes de multiculturalitat i integració social. Han dividit el fons en diverses temàtiques:

---

<sup>101</sup> Basades en les recomanacions de la Diputació de Barcelona. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals. Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>> [Consulta: 11-09-2017].

<sup>102</sup> Web de l'Ajuntament de Barcelona: <http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/bibzonanord/ca/canal/immigracio>

- **Migració:** documents sobre els moviments migratoris, diferenciats entre immigració i emigració segons el punt de vista de qui es desplaça.
- **Multiculturalisme:** documents sobre integració, convivència i tolerància entre realitats culturals diferents.
- **Racisme:** documents sobre els prejudicis i sobre com combatre'ls.
- **Refugi i asil:** documents sobre la fugida de persones del seu país per ser perseguits per temes polítics, racials, religiosos, etc.

## El mediador cultural

De la lectura de l'article *Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural*<sup>103</sup>, escrit per Carlos García-Romeral Pérez, hem extret com a idea principal la figura de mediador cultural. Es tracta d'una figura que s'incorpora a les plantilles de les 8 biblioteques públiques escollides per al desenvolupament del programa *Biblioteca Abierta* dins del projecte *Proyecto de Inserción Laboral de Inmigrantes en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid*.

La figura de mediador intercultural té les funcions de: relacionar-se amb les comunitats d'immigrants, mantenir una col·lecció suficient i atractiva sobre la seva cultura d'origen, realitzar activitats per difondre les diverses cultures dels nousvinguts, col·laborar amb serveis bibliotecaris i la realització d'enquestes sobre la biblioteca als col·lectius immigrants.

La mateixa figura la trobem més a prop de casa nostra, a la Biblioteca del Districte 2 de Terrassa. Tal com ens explica la Maria Gental Morral, la directora de la biblioteca, a *Proyecto per al diàleg intercultural a la Biblioteca del Districte 2 de Terrassa*, en el seu cas el mediador cultural és marroquí (del Servei d'Immigració), ja que aquest és el col·lectiu immigrant més nombrós del districte on s'ubica la biblioteca. Desenvolupa funcions similars a les anteriors: fa d'intermediari entre la biblioteca i els usuaris quan hi ha problemes de comunicació per qüestions lingüístiques, culturals o d'actitud, per citar alguns exemples. També realitza visites a mares marroquines per tal que les famílies s'impliquin en l'oci dels seus fills. I a més a més es reuneixen amb les famílies dels joves que no tenen un comportament correcte a la biblioteca o que no en fan un bon ús.

En Ciro Lluca i la Carme Fenoll també en aquesta mateixa línia proposaven crear un col·lectiu d'usuaris voluntaris de la biblioteca<sup>104</sup>, de diverses edats i procedències, amb la finalitat de que aquests col·laborin en la programació d'activitats o que actuïn com a narradors o formadors, entre d'altres. Creiem que aquesta proposta és extrapolable al cas del col·lectiu de nousvinguts i que seria molt positiu tenir un col·lectiu de voluntaris pluricultural que pogués col·laborar amb els professionals de la biblioteca especialment en temes lingüístics. Per exemple podrien realitzar-se cada cert temps visites guiades a la biblioteca, per a col·lectius que encara no entenen el català i el castellà, amb explicacions dels serveis que s'ofereixen, els espais que hi ha i la utilitat de

<sup>103</sup>García-Romeral Pérez, C.; García Núñez, A. C.; Ramón Himénez, I. (2006) "Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas", 3. <[http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso\\_3bp/actas\\_congreso3bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf)>. [Consulta: 11-10-2017].

<sup>104</sup>Fenoll Clarabuch, Carme; Lluca Fonollosa, Ciro (2006). "Cinquanta idees per sorprendre des de la biblioteca pública". *BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 17 (desembre) . <<http://bid.ub.edu/17fenol1.htm>>. [Consulta: 21-11-2017].

cadascun, etc. Una altra proposta podria ser la de fer formacions d'Internet i d'eines ofimàtiques, parelles lingüístiques, etc. Tal i com indica la Diputació de Barcelona a les seves recomanacions pràctiques els voluntaris han d'estar assegurats, han de signar un compromís de col·laboració amb l'entitat per un període determinat i han de conèixer bé el funcionament de la biblioteca.

En temes de voluntariat les Idea Stores de Londres estan realitzant un treball excel·lent. Hem considerat que desenvolupen unes iniciatives tant importants i de qualitat (no només pel que fa als voluntaris) que els hi hem dedicat un apartat especial, com veurem més endavant.

Com veiem són moltes les variants en la figura del mediador cultural i considerem que la Biblioteca de Ripollet podria apostar per aquest projecte amb la finalitat de fomentar el coneixement de la biblioteca així com el seu bon ús.

### Cercar nous usuaris

El Ciro Lluca i la Carme Fenoll<sup>105</sup> ens proposaven també entrar en contacte directe amb els no usuaris. Aquesta iniciativa ens sembla molt adequada i creiem que enfocada als nouvinguts pot resultar molt exitosa. S'anima als professionals de la biblioteca a "sortir" de les quatre parets del centre de treball amb la finalitat d'apropar-nos als nostres futurs usuaris, aquells que encara desconeixen quins serveis els podem oferir des de la biblioteca. Es tracta de fer una campanya de difusió "a mida" en urbanitzacions o barris, i podríem afegir, en llocs on es reuneixen els col·lectius immigrants, per trencar la barrera de desconexió o reticència en relació amb la biblioteca.

La idea és realitzar accions de "màrqueting" per tal de donar a conèixer als nouvinguts la institució de la biblioteca pública i quines necessitats culturals, i informatives es poden resoldre en aquesta.

Per a la realització d'aquesta activitat de promoció de la biblioteca es pot aconseguir mobiliari especial que sigui fàcilment transportable i presentar-se en aquells llocs on podem entrar en contacte amb aquells col·lectius que ens interessin: a parcs infantils, estació del tren, centres d'estudi, places, mercats municipals, a la rambla del municipi, etc.

Com a mostra de bona pràctica pel que fa a entrar en contacte amb la societat citarem el cas d'ACROS (Asociación Cultural Rumana de Sabadell). ACROS és una entitat molt oberta, implicada i compromesa amb la integració cultural, participen activament en activitats de difusió de la cultura romanesa. Tenim un exemple en la seva participació a la festa MESCLA'T<sup>106</sup> organitzada per l'Ajuntament de Sabadell. L'entitat va participar en aquesta festa de caire cultural per donar a conèixer la tradició i cultura romaneses. Es van realitzar balls i concerts de música tradicional, recitals de poemes, etc. Veurem més sobre aquesta entitat al llarg del present treball.

---

<sup>105</sup>Fenoll Clarabuch, Carme; Lluca Fonollosa, Ciro (2006). "Cinquanta idees per sorprendre des de la biblioteca pública". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 17 (desembre). <<http://bid.ub.edu/17fenol1.htm>>. [Consulta: 21-11-2017]

<sup>106</sup><http://robarna.es/mesclat-la-invitation-del-ayuntamiento-sabadell-la-comunidad-rumana-recibida-entusiasmo/>

## Servei d'acollida a l'immigrant

Volem començar amb una reflexió de l'autor Ragnar Audunson<sup>107</sup> que afirma que, la biblioteologia multicultural no significa només establir serveis que s'ajustin a les minories ètniques i culturals, sinó que també consisteix en promoure cercles on es trobin les persones de cultures diferents, amb la finalitat de proporcionar unes condicions favorables a l'immigrant per tal de facilitar la seva integració (*Plan integral de inmigración de la Junta de Castilla y León*, 2005).

Com hem vist al llarg dels diversos projectes, és imprescindible per a una bona acollida, oferir documents amb la informació bàsica sobre l'entorn on s'ha establert la nova ciutadania. Algunes biblioteques realitzen aquest procés d'acollida més enfocat als serveis que es proporcionen presencialment a la biblioteca, mentre que altres biblioteques han optat per oferir material en línia. A continuació parlarem de l'acollida presencial a les biblioteques.

Bàsicament es tracta de facilitar informació útil per tal que els immigrants coneguin el país d'acollida, en relació amb: informació bàsica sobre Catalunya i la societat catalana, dades d'interès en temes de trasllat a l'Estat espanyol (amb apartats que tracten temes referents a ciutadans de la UE, ciutadans extracomunitaris, nacionalització i quina bibliografia i materials emprar per a aconseguir-la, com registrar-se com a resident, guia per a persones que es traslladen al país, etc.), i per últim informació sobre la vida a Catalunya (habitatge, família, treball, salut, temps lliure, educació, idiomes, etc.) i altres qüestions d'utilitat per la vida quotidiana. Hem de recordar que sempre és important oferir una col·lecció actualitzada, però especialment s'ha de mantenir actualitzada, tota la part del fons dedicada a legislació (Llei d'estrangeria) i temes administratius que puguin ser d'interès per als nousvinguts.

En l'estudi elaborat pel PMO<sup>108</sup> es proposa la creació de dos productes que veiem que són imprescindibles per a l'acollida dels nousvinguts:

- Elaborar protocol acollida immigrants.
- Elaborar guia per a l'immigrant dels recursos municipals i de les rodalies i itineraris per a seguir una millor integració al municipi. En el nostre cas en català, castellà, àrab i romanès.

A la Biblioteca Central de Terrassa desenvolupen un servei anomenat Ubica't. Aquest servei consisteix en revisar una part temàtica del fons per donar de baixa aquells materials obsolets i substituir-los per uns de nous. Es cerquen altres recursos relacionats amb la temàtica i s'ofereix al públic mitjançant la realització d'exposicions un mes a l'any a la biblioteca i de manera permanent a la web. Segons ens van informar durant l'entrevista (annex 7) ja han realitzat aquest projecte sobre l'idioma català, castellà i el treball. Es tracta de recollir informació i materials sobre una temàtica concreta per proporcionar-ho tot en el mateix espai als usuaris (també a la web) de manera que la biblioteca esdevingui un punt d'informació indispensable en la localitat. Com veiem tot i que no està enfocat al multiculturalisme o la integració es poden tractar tots els temes que es vulguin, ja que consisteix en anar revisant el fons de la biblioteca.

Tornant a la finalitat de proporcionar una acollida més agradable dins de la biblioteca als nousvinguts, podem demanar a les administracions públiques els materials gratuïts que editen

---

<sup>107</sup> *Plan integral de inmigración de la Junta de Castilla y León*, 2005

<sup>108</sup> Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripolllet". 78 p.

sobre acollida, bé sigui amb informació relativa a la pròpia biblioteca o bé sobre el municipi i els seus equipaments. És important que aquest material informatiu sigui multilingüe.

La Biblioteca de Ripollet, com podem veure a l'entrevista conjunta d'en Ferran Burguillos i l'Eli Vázquez, a l'annex 3, posa a disposició dels seus usuaris fullets informatius sobre el centre en diversos idiomes. Es tracta de fullets bilingües (àrab-català, xinès-català, anglès-català, francès-català, etc.) que proporcionen informació sobre els serveis que ofereix la biblioteca: què pots fer a la biblioteca, què necessites per gaudir de la biblioteca, com pots agafar documents en préstec, i altres dades d'interès. Desconeixíem de l'existència d'aquest material i creiem que és fonamental per a iniciar un procés de bona acollida. Com veiem en el cas de la Biblioteca de Ripollet creiem que les guies que proporciona sobre la biblioteca i els idiomes emprats són els correctes. Hem de tenir en compte que no es tracta d'una despesa, sinó d'una inversió. Volem que els nostres veïns estiguin satisfets amb el servei que proporcionem i que cada vegada siguin més els que passin a formar part dels usuaris reals de la biblioteca.

Moltes biblioteques han optat per la ubicació d'un fons d'acollida per a persones nouvingudes en un determinat espai físic de la biblioteca, de manera que tots els documents que puguin ser d'interès es trobin ubicats en el mateix espai físic. Des del Grup de Treball de la Diputació de Barcelona no recomanen aquesta pràctica però indiquen que cada biblioteca realitzi les accions que li semblin pertinents. Ells recomanen que els documents es trobin ubicats amb la resta del fons però que s'identifiqui amb un "picto" o algun altre distintiu. Sobre aquest tema des de la nostre humil opinió creiem que realitzar un centre d'interès dedicat a la benvinguda de nouvinguts pot ser una molt bona manera de donar visibilitat a aquells documents, però no ens referim a documents dedicats a la multiculturalitat sinó a documents que tractin de l'entorn (Ripollet, Barcelona, Catalunya) i sobre aquelles temàtiques que puguin ajudar a la integració a la societat. Són documents que no estan dedicats exclusivament a persones estrangeres, sinó que poden interessar a qualsevol persona que hagi arribat al municipi. D'aquesta manera arribem a un nombre més gran d'usuaris que poden necessitar aquests recursos i evitem estigmatitzar a aquells que pel fet de ser minories estrangeres o nouvinguts puguin sentir-se assenyalats si tenen un fons exclusivament "dedicat a ells". Si volem recollir materials sobre una cultura o poble concret ho podem fer mitjançant exposicions de caràcter temporal i que tinguin la finalitat de donar a conèixer altres cultures. Ho veurem a l'apartat "Activitats formatives i culturals."

Pel que fa a l'acollida mitjançant els documents considerem que està més relacionada amb el fons de la biblioteca, per tant en parlarem més extensament a la PDC. Al capítol "9.3. Llengües" i al capítol "10. Centres d'interès" de la PDC."

El servei d'acollida a l'immigrant s'ha de proporcionar en col·laboració amb altres equipaments del municipi i amb les associacions d'immigrants del municipi per tal d'avaluar les necessitats locals, i posar en contacte als residents amb els serveis disponibles del barri que els poden guiar i donar suport en les seves necessitats. És fonamental també la creació en xarxa de nous serveis adaptats a les necessitats dels nouvinguts.

Per exemple en el tema de l'habitatge, hem vist que en la distribució dels barris és freqüent que es produeixin aglomeracions de persones nouvingudes en zones determinades, situació lògica si tenim en compte que la majoria dels immigrants són acollits a cases de familiars o amics i amb la finalitat d'abaratir el cost del lloguer. En aquest sentit, des de la biblioteca podem facilitar informació sobre avantatges socials per a l'obtenció de l'accés a l'habitatge o sobre recursos municipals que treballin aquests temes. Es tracta d'identificar les necessitats i de proporcionar les eines necessàries per resoldre-les.

Com sabem la situació de vulnerabilitat dels col·lectius de nouvinguts és més que evident, però si parlem dels infants i de les dones, encara ho és més. Amb la finalitat de promocionar a les dones i de fomentar la seva autonomia i desenvolupament cultural haurem de treballar de forma multidisciplinària entre els diversos equipaments del municipi, com poden ser la Regidoria de Polítiques d'Igualtat o els Serveis Socials. Es poden desenvolupar tallers per a dotar-les d'eines i recursos per al dia a dia i per fomentar la seva autoconfiança i autonomia. Trobarem alguns exemples a les fitxes de bones pràctiques de l'apartat 5.4.

De cara a l'acollida dels nens pot ser recomanable posar en pràctica projectes com el que ens va explicar l'Imma Solé, "Barcelona t'acull". És un projecte que es realitza a les biblioteques de Barcelona, però es podria mirar d'adaptar per al municipi de Ripollet. El veurem seguidament a l'apartat "d'activitats infantils".

És important tenir en compte que el servei d'acollida no només es basa en la informació que proporcionem, sinó també en la realització d'activitats de suport, com poden ser cursos d'aprenentatge de les llengües del país, tallers per a resoldre tràmits administratius, assumptes civils, etc. Ho veurem més detalladament a l'apartat "Activitats formatives i culturals. A més d'aquestes activitats hi ha altres aspectes que hem de considerar tot i que en ocasions a les persones autòctones ens poden passar desapercebuts. Estem parlant d'aspectes com la retolació dels espais a la biblioteca. Hem vist exemples de bones pràctiques a les biblioteques de Sabadell o a la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu de Barcelona. És pertinent que els cartells es trobin en els idiomes més emprats a la localitat. En el cas de Ripollet si s'arriba a considerar que no és necessari incloure l'àrab o el romanès, es pot optar per posar aquests cartells multilingües en seccions especials, com poden ser les d'aprenentatge d'idiomes o si hi ha un racó de benvinguda en algun espai en particular de la biblioteca també.

Algunes de les propostes de bones pràctiques que hem presentat les podrem trobar a l'apartat "5.4 Fitxes d'activitats" presentades en format de fitxa per a facilitar-ne la seva lectura i anàlisi i de cara a fer-les servir com a eina per a la implementació a les biblioteques públiques.

## Portal de benvinguda

A continuació presentem la segona opció a l'hora d'acollir als immigrants, hem comentat l'acollida presencial a les biblioteques i ara comentarem la virtual. Es tracta de la creació d'un portal electrònic de benvinguda amb informació relativa a requeriments bàsics com a eina per facilitar el procés d'acollida o integració a una nova societat. Com hem vist en els casos del "Multicultural Services" (Austràlia), "Portal de Inmigración"<sup>109</sup> (Espanya), Andalucía Entreculturas (Andalusia) i en el projecte de l'Oficina de Nova Ciutadania (Sabadell), es tracta d'oferir informació sobre drets, oportunitats i obligacions per a les minories ètniques existents a la societat d'acollida i que té com a objectiu reunir en un sol espai tota la informació útil per a la població immigrant, com: cursos de castellà i català, informació sobre el país d'acollida pel que fa la cultura, l'oci i temes relatius a la ciutadania (burocràcia, treball, sanitat, etc.).

---

<sup>109</sup> Portal de Inmigración: <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/index.html>



Seguint els models citats anteriorment la informació es pot estructurar en categories similars a les que proposem: atenció jurídica, conèixer Calalunya, cultura, educació, treball, entitats de recolzament a la immigració, seguretat social, societat i política i per últim una categoria dedicada als refugiats. Volem destacar que el municipi de Ripollet forma part de la Xarxa de Municipis Acollidors per tal de garantir els drets humans bàsics del col·lectiu dels refugiats. A la pàgina web del municipi totes les persones que ho desitgin poden omplir un formulari amb el qual podran col·laborar a garantir els drets d'aquestes persones. Per tant, seguint aquest esperit solidari i participatiu del municipi de Ripollet considerem que al portal multicultural hauria d'haver un apartat especial dedicat als refugiats, on podríem trobar informació sobre l'estat de la qüestió, notícies, el formulari d'acollida i informació destinada a les persones que vulguin sol·licitar aquest asil.

La informació s'ha de presentar en els idiomes més representatius de les comunitats de l'entorn, en el nostre cas podrien ser: català, castellà, àrab, romanès, urdú i xinès. També inclourem el francès, pel fet que també és una llengua emprada pels magrebins i l'anglès perquè a part de ser l'idioma que també empren els pakistanesos és el més internacional per a comunicar-se.

És important que en aquest portal a més d'incloure la informació que acabem de comentar incorporem una base de dades de les diverses cultures que hi ha al municipi amb una doble finalitat: d'una banda recollir informació dels països de procedència dels nousvinguts, per tal de donar a conèixer als ciutadans autòctons les noves cultures que es van integrant al seu entorn, i d'altra banda aquesta base de dades es converteixi en un instrument de referència i de suport per a les biblioteques que treballen en les societats multiculturals.

Tal i com hem vist en el cas de "Foreign Newspapers-PressReader" (Finlàndia), també és important oferir la premsa internacional diària dels col·lectius més representatius que hi ha al nostre entorn amb la finalitat de poder respondre a la seva demanda cultural i d'informació. En el nostre cas les prioritats internacionals serien premsa romanesa, àrab i llatinoamericana, especialment la de l'Equador, ja que són el col·lectiu més nombrós llatinoamericà. Hem de tenir en compte que el nombre de llatinoamericans a Ripollet és elevat i que tot i que compartim la mateixa llengua, en el cas d'alguns materials com és la premsa, el fet de compartir aquesta llengua no significa que la premsa nacional (espanyola o catalana) els hagi d'interessar més que a un ciutadà d'origen àrab o romanès.

A l'apartat "4.6. Recursos municipals" hem comentat que en el cas de Ripollet tenim el "Punt d'informació per a persones estrangeres" es tracta d'un servei de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat de Ripollet. El servei està dirigit a totes les persones estrangeres del municipi i l'objectiu del servei és el de donar resposta a les diferents demandes d'informació i assessorament social i jurídic. Podria ser un servei a tenir en compte a l'hora de desenvolupar un portal de benvinguda.

Com hem comentat anteriorment la Biblioteca de Ripollet té un bloc<sup>110</sup> on a part de les informacions bàsiques sobre els equipaments i serveis del centre, trobem un apartat "Espai Virtual" i dins d'aquest el subapartat "Selecció de webs" on si cliquem s'obre un desplegable amb reculls de pàgines web com les que hem estat comentant. Trobem webs sobre Ripollet, ensenyament, medicina i salut, administració i legislació, de cerca de feina i d'aprenentatge d'idiomes.

---

<sup>110</sup> *Bloc de la Biblioteca de Ripollet* [en línia]. Ripollet: Ajuntament de Ripollet, 2017.  
< <http://biblioteca.ripollet.cat/WORDPRESS/?cat=1> > [Consulta: 01/09/2017].

És un primer pas per aconseguir un recurs on hi hagi la recopilació de recursos en línia amb informació d'aquestes qüestions i amb enllaços a les pàgina web de les entitats que treballen en aquests temes. Amb la finalitat de complementar l'oferta de la selecció de webs que es proporciona podríem afegir aquelles relacionades amb la immigració i els nouvinguts que hem vist que facilitava la Regidoria de Polítiques d'Igualtat. També caldria fer més visible aquesta selecció de webs, potser destacant l'apartat al marge dret on trobem altres notícies amb un color més viu i que no estigui "amagat" a un desplegable. Creiem que donant-li més visibilitat més persones hi accediran (no només dels col·lectius de nouvinguts) sinó del conjunt de veïns del municipi.

### Activitats infantils

En relació amb l'ensenyament primari seria molt interessant que es proporcionés un servei de reforç escolar per a aquells nens immigrants que tenen problemes amb l'idioma i que estan en procés d'integració cultural. Aquesta necessitat també ens la van plantejar les mares àrabs que van entrevistar-se voluntàriament amb nosaltres. Van destacar la necessitat d'una persona de suport per fer els deures a la biblioteca i també una sala on es pogués estar amb els nens més petits sense haver d'estar en silenci. Pel que fa al reforç escolar la Creu Roja de Ripollet i Cerdanyola realitzen cursos de reforç per a alumnes fins als 14 anys aproximadament amb dificultat d'aprenentatge.

Per fomentar la bona acollida i la integració és important tenir en compte els infants. No només perquè tenen el mateixos drets i deures que els adults de gaudir dels serveis de la biblioteca i d'integrar-se a la societat d'acollida, sinó perquè com hem vist a diverses entrevistes, especialment en el cas dels Serveis Socials, els nens tenen una capacitat integradora innegable. Són els nens els que acostumen a voler anar a la biblioteca, normalment perquè ja l'han visitat amb l'escola, i també són ells els que en moltes ocasions fan el primer pas i animen els pares a assistir-hi. En relació amb les escoles, aquestes han d'afegir als continguts curriculars elements de les noves cultures amb la finalitat de normalitzar-les i donar-les a conèixer a tots els alumnes, sense distinció de nacionalitat o país d'origen.

Les activitats infantils es poden fer durant qualsevol dia de la setmana, però normalment són els dissabtes quan és més factible que tota la família acudeixi. Abans d'entrar en les diverses propostes d'activitats explicarem el cas de la biblioteca de Ripollet en relació a les activitats infantils dels dissabtes.

Al municipi de Ripollet només es fan cursos d'àrab a la Comunitat Musulmana de Ripollet (mesquita) i es fan els dissabtes al matí, raó per la qual són aquells dies els que hi ha una davallada total del nombre d'usuaris àrabs a la biblioteca. Els dissabte és quan s'acostuma a fer més activitats familiars i per a nens a les biblioteques i també és quan el públic àrab menys hi acudeix per aquest solapament d'activitats.

A l'entrevista es va comentar la possibilitat de col·laboració entre la biblioteca i la Comunitat Musulmana de Ripollet però donada la vocació religiosa d'una en contraposició amb la visió laica de l'altra fa que una col·laboració directa sigui complicada de complimentar, ja que, segons ens informen, l'aprenentatge d'àrab que es fa des de la Comunitat és fa a través de l'Alcorà, no a través de llibres de text.

De totes maneres la directora ens va insistir en que els usuaris àrabs són molt actius a la Biblioteca de Ripollet, i que "no cal anar-los a buscar" perquè ja acudeixen a la biblioteca. Dintre del

col·lectiu àrab els més participatius són els nens i les seves mares. Els homes acostumen a utilitzar el servei d'Internet mentre que les dones acompanyen els seus fills després de la sortida de l'escola. Els dies entre setmana a partir de les 16:30h fins a les 19h aproximadament és quan el públic àrab creix a la biblioteca. Els infants surten de l'escola i van a la biblioteca a passar la tarda amb els seus amics i jugar amb els ordinadors principalment. La directora ens va informar que des de la biblioteca s'estan buscant alternatives per tal que les mares que passen gran part de la tarda a la biblioteca poc a poc comencin a integrar-se. Cal remarcar que cada vegada més s'està afavorint el clima ideal per a una veritable cooperació i una integració plena i les mares àrabs comencen a participar en els tallers familiars que s'imparteixen.

En referència a "Barcelona t'acull" podem comentar que és un programa per a facilitar el reagrupament de joves (d'edats compreses entre els 12 i els 17 anys) que arriben a Barcelona des de l'estranger per tal de reagrupar-se amb les seves famílies, que ja hi viuen a la ciutat. Es tracta d'un espai que es fa durant l'estiu de forma diària, durant dos mesos i gràcies al qual els joves acompanyats amb monitors van a la biblioteca i realitzen activitats amb ells. Com veiem és una activitat que aposta per la integració sociocultural dels nouvinguts més joves i considerem que la seva implantació a Ripollet ser molt recomanable. Caldria valorar quants joves arriben anualment a Ripollet per reagrupar-se amb les seves famílies o bé si es pot realitzar una activitat similar durant l'estiu a la Biblioteca de Ripollet per fomentar la biblioteca i per fomentar la realització d'activitats de lleure compartit entre joves de diverses cultures d'origen.

Una altra proposta d'activitat infantil que es pot realitzar és similar a "l'Hora del Conte" que ja es realitza a la biblioteca però amb un enfocament més directe a la diversitat cultural. Prenem com a exemple una de les activitats que es realitza a les biblioteques de Sabadell durant la qual les mares (en la majoria dels casos àrabs i subsaharianes) expliquen contes tradicionals dels seus països a un grup d'infants de diverses cultures.

Un cas similar el trobem a la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu on es realitza una activitat que consisteix en que una contacontes catalana explica una història i alhora una altra contacontes l'explica en un altre idioma (àrab, bengalí,...). D'aquesta manera podem tenir una gran varietat de públic i es fomenta el coneixement d'altres llengües i cultures.

Una altre activitat infantil realitzada a la mateixa biblioteca és la de "Contes a la falda", aquesta està enfocada a mares i infants d'edats compreses entre un i dos anys. Una contacontes explica contes senzills amb mímica i sorolls per tal que els nens s'introdueixin en l'àmbit de la lectura i els llibres. De manera que no només són els nadons els que prenen contacte amb les biblioteques sinó també les mares que els acompanyen, es crea un espai familiar de grups de dones. Com veiem no és una activitat especialment pensada per a fomentar la multiculturalitat, però de manera indirecta sí que ho aconsegueix, ja que convida a les mares a participar en les activitats amb els seus nadons i per tant, a conèixer la biblioteca. A més, en ser una activitat amb mímica i sons no implica haver de conèixer la llengua del país d'origen i es poden sentir més còmodes.

Per acabar aquest apartat recordem que la Biblioteca de Ripollet participarà en el programa LEXIT i té previst començar al Gener del 2018 amb 6 voluntaris de l'Institut Can Mas de 3r d'ESO (14 anys aproximadament) i 6 nens de l'escola Tiana (dels cursos 4t, 5è i 6è, és a dir d'edats compreses entre els 9 i els 11 anys).

Com veiem de propostes d'activitats infantils n'hi ha una gran varietat, es tracta de seleccionar aquelles que, com a biblioteca, ens resulten més adequades o útils per a aconseguir els nostres objectius i donar resposta a la demanda dels nostres usuaris (reals i potencials).

A l'apartat "5.4 Fitxes d'activitats" veurem un recull de propostes de bones pràctiques de les que hem comentat presentades en format de fitxa per a facilitar-ne la seva lectura i anàlisi i de cara a fer-les servir com a eina per a la implementació a les biblioteques públiques.

### Activitats formatives i culturals

Les activitats que es poden realitzar per a fomentar la integració tant social, com lingüística, són molt diverses i cada biblioteca haurà de valorar quina és millor per a la seva situació i la seva comunitat d'usuaris. Per exemple, en el cas de la Biblioteca Fondo de Santa Coloma de Gramenet es realitza l'activitat "Cuines del món" que consisteix en que cada usuari presenta i cuina un plat típic de la seva comunitat. És una activitat molt interessant pel que fa al tema de la difusió i la integració multicultural a través de la gastronomia però té un inconvenient que és el de la necessitat de disposar d'un espai amb un equipament adequat instal·lat, que no tothom es pot permetre. Per tant, hem de valorar els pros i els contres dels nostres equipaments i en base a això escollirem les activitats que més ens interessin.

Nosaltres proposem les següents: cursos d'idiomes, parelles lingüístiques, clubs de conversa per aprendre idiomes, exposicions multiculturals, classes de ball, classes d'aprenentatge de noves tecnologies (TIC), assessorament i seminaris en temes legals (com aconseguir la nacionalitat, el carnet de conduir), tallers de salut, tallers per a les famílies, activitats infantils (contes de tradició oral i cançons tradicionals de diverses cultures, recordem el cas de la Biblioteca Can Casacuberta de Badalona o la Sant Pau-Santa Creu de Barcelona), cursos sobre el món laboral, de màrqueting i de negocis (com redactar un Currículum Vitae, com crear la teva empresa), tallers de manualitats, etc. Es tracta de fer de la biblioteca un espai de convivència que contribueixi a trencar els estereotips etnocèntrics.

És important també no només fer aquestes activitats sinó difondre-les, a través de xarxes socials, premsa del municipi, pàgina web o bloc de la biblioteca, per tal que tothom conegui quines activitats es realitzen i perquè cada vegada aquestes tinguin més èxit de participació.

Pel que fa a la integració a través del fons documental recordem que les propostes de bones pràctiques estan desenvolupades a la PDC, tot i així trobareu un breu resum a continuació, a l'apartat "Fons multicultural".

Recordem, però la importància d'oferir materials adequats per a l'autoformació, com documents d'aprenentatge de llengües amb materials de suport (fitxes, CD, etc.) o materials de lectura fàcil.

En relació amb la lectura fàcil presentem l'Associació de Lectura Fàcil,<sup>111</sup> que realitza una tasca molt important en aquesta àmbit i que pot ser de gran suport a l'hora d'oferir materials per als nostres usuaris. És una associació sense ànim de lucre que es va crear l'any 2002 i s'ha consolidat com un centre d'informació i referència en la lectura fàcil. Treballen per fomentar la lectura i la cultura i fer-la accessible, especialment a aquelles persones que presenten dificultats en la lectura.

Ofereixen diversos serveis entre els quals destaquem l'elaboració de materials en un llenguatge senzill i entenedor, traducció de textos, orientació i assessorament per organitzar clubs de LF, es formen a persones voluntàries per dinamitzar clubs de LF, i recursos per treballar la LF, etc. A més a més, formen part de la International Easy-to-Read Network.

---

<sup>111</sup> Associació de Lectura Fàcil: <http://www.lecturafacil.net/es/>

Amb la finalitat de fomentar la formació i la inserció laboral hem de proporcionar a les famílies immigrants, especialment a les dones, recursos com el d'atenció als infants mentre elles realitzen les formacions. Recordem que abans hem comentat que són molt freqüents els casos d'abandonament dels cursos de llengües pel fet de no tenir a ningú que tingui cura dels fills en les hores de formació.

Per últim hem d'afegir que és desitjable que les persones nouvingudes participin de l'associacionisme municipal, que participin a les festes, com hem vist en el cas d'ACROS, i que donin a conèixer les seves cultures d'origen. És fonamental que els nouvinguts participin en la programació d'activitats locals que treballin els aspectes de la multiculturalitat i per tant que participin en la vida social del municipi.

### Propostes per a la inserció laboral

Per a fomentar la inserció laboral hem de proporcionar una sèrie de recursos d'informació i la realització de tallers sobre cerca de treball i temes relacionats amb el món laboral.

En relació amb la inserció laboral proposem realitzar: itineraris d'orientació laboral individualitzats, mòduls de recerca de feina activa i d'orientació laboral, informació sobre formació professional, mòduls d'aproximació a l'entorn (inclòs l'idioma), programes de sensibilització a l'empresari per a la contractació de nouvinguts, entre d'altres. Per a la realització d'aquestes activitats és important comptar amb personal expert: formadors i orientadors laborals, empresaris, personal de la INEM local (Sistema Nacional de Empleo de España), CITE (Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat), empreses, etc.

Altres iniciatives que podem fer des de la biblioteca, a banda d'oferir cursos que es poden realitzar a la biblioteca i en col·laboració amb altres equipaments o entitats, són proporcionar informació i accés a recursos en línia sobre el món laboral. Recomanem la web de Feina Activa, de la Generalitat de Catalunya i el programa "T'acompanyem" d'una ONG que ajuda en la cerca de feina:

- Feina Activa: <https://feinaactiva.gencat.cat/web/guest/home>
- T'acompanyem: <http://www.tacompanyem.org/>

Amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis que oferim és recomanable observar quins projectes es desenvolupen a d'altres localitats. A la Biblioteca Vapor Badia de Sabadell, per exemple, es fan dos tipus de tallers periòdicament en matèria d'inserció laboral, un destinat a formar els usuaris en la creació del Currículum Vitae i l'altre per presentar eines de promoció econòmica de RRHH. Són dues sessions, una per cada tema i a més d'aprendre a redactar el CV, es fan consultes sobre la cerca de feina, a quines webs accedir per apuntar-se a cercar feina, etc. Aquests cursos s'imparteixen en col·laboració amb el Servei de Promoció Econòmica i amb personal expert en la matèria.

## Fons multicultural

Oferir un fons multicultural que reflecteixi la diversitat de comunitats de la localitat hauria de ser un dels objectius principals de qualsevol biblioteca que es trobi en entorns amb pluralitat de cultures.

És important que a l'hora de confeccionar el fons de la nostra biblioteca tinguem en compte que tot i que la cultura de referència ha de ser la del propi país hem d'impregnar el fons amb la resta de cultures presents en el nostre entorn.

Tal i com s'indica a les Recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona, "on es més fàcil reflectir la multiculturalitat és en les seccions literàries, però no podem oblidar altres camps com ara [...] la música, el cinema [...] i les religions."<sup>112</sup>

Recordem la tasca que s'està realitzant en aquesta temàtica a Nova York. La Queens Library treballa en el desenvolupament de col·leccions en més de 25 llengües, es realitzen tallers d'adaptació a la vida diària a EEUU en les llengües principals de les comunitats, i es realitzen activitats per a fomentar l'art i la cultura de les diferents comunitats ètniques del barri. Hem de tenir en compte, com ja s'ha apuntat, que el barri de Queens de Nova York té una població superior als dos milions d'habitants, Ripollet en té 37.000 aproximadament. Hem de ser conscients que ni podem ni hem de pretendre realitzar un projecte com el de Queens, però sí que hem de tenir-ho en ment a l'hora de proposar millores per a la nostra biblioteca.

En el cas de localitats més petites, com és el cas de Ripollet, el desenvolupament de la col·lecció se centrarà bàsicament en les llengües i les cultures que tot i ser minoria en la nostra societat són les més predominants dintre del col·lectiu de nouvinguts. En el cas de la Biblioteca de Ripollet són l'àrab i el romanès (i en algunes tipologies de documents inclourem el món llatinoamericà).

Aquesta proposta de bona pràctica relativa al fons documental es desenvoluparà de forma més extensa a la pròpia PDC, ja que és en aquest document on es tracta amb profunditat la planificació de la col·lecció.

## Biblioteca de Ripollet: cap a un futur positiu

Per acabar aquest apartat ens agradaria afegir que de cara a finals de l'any 2017 i principis de l'any 2018 la biblioteca està participant en un projecte de difusió de la llengua i la cultura catalanes.

Es tracta de la realització d'uns tallers promociats pel Consorci per a la Normalització Lingüística en els quals participen en xarxa diverses entitats i equipaments del municipi amb la finalitat de dedicar-se exclusivament al foment i a l'aprenentatge de la llengua i cultura catalanes, i podem afirmar, segons fonts de la biblioteca, que l'acollida per part de les mares àrabs està sent positiva.

Es tracta d'un cicle de xerrades i activitats sobre llengua catalana i cultura catalana oberts a tothom i enfocats especialment a nouvinguts, alumnes de l'escola d'adults i alumnes de cursos

---

<sup>112</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].

de català. Aquest cicle va començar amb uns cursos a les escoles Tiana de la Riba<sup>113</sup> i Escursell i Bartalot<sup>114</sup>, on les mares anaven a aprendre català enfocat al català diari, com pot ser a l'hora d'anar a fer la compra: vocabulari "útil per les tasques diàries" per exemple conèixer el nom de les fruites, les frases que s'acostumen a emprar a l'hora d'anar al mercat per interrelacionar-se, etc.

Dintre d'aquest cicle s'ha realitzat un taller sobre com es doblen les pel·lícules en català a càrrec de l'Oficina de Català de Ripollet, es realitzarà una visita a la Mostra de Pessebres de Ripollet, a càrrec de l'Associació Pessebrista de Ripollet, es coneixeran els elements i personatges de la festa del Carnestoltes de Ripollet, a càrrec dels Diables del municipi i es parlarà sobre la festivitat de Sant Jordi, a càrrec de la Biblioteca de Ripollet. Aquestes serien les activitats relacionades amb la cultura catalana, però pel que fa a la llengua catalana es realitzaran diversos tallers en col·laboració amb l'Oficina de Català de Ripollet, el Centre Cultural i també la Biblioteca de Ripollet: Recursos en xarxa (diccionaris i altres recursos en línia) per aprendre català, l'ús del català al carrer i qüestions ortogràfiques a partir de l'observació de rètols i fullets informatius.

Com veiem, no es tracta d'un projecte exclusivament dedicat als immigrants, ja que hi poden assistir altres col·lectius que vulguin millorar el seu nivell de català o conèixer aspectes de la cultura catalana, però sí que és un projecte d'integració social mitjançant la cultura i la llengua. Per tant celebrem com a molt positiva la participació de la Biblioteca de Ripollet en aquest projecte que es realitza en col·laboració amb altres entitats i equipaments municipals i que, per tant, és una molt bona manera d'estretir llaços entre equipaments i d'interrelacionar-se de cara a futurs projectes en comú.

---

<sup>113</sup> CEIP Tiana de la Riba: <https://agora.xtec.cat/ceiptiana/>

<sup>114</sup> Escola Escursell i Bartalot: <http://agora.xtec.cat/ceipeskursell-ripollet/>

## 5.4 Fitxes de bones pràctiques<sup>115</sup>

Per no confondre aquestes fitxes amb la resta de taules que s'incorporen al llarg d'aquest treball hem decidit enumerar-les independentment i amb un epígraf diferent. En comptes de "taula", veurem que diu "proposta" seguit del número i títol de la mateixa.

### Proposta 1. Benvinguda a la biblioteca per a adults

<b>Bona pràctica</b>	<b>Benvinguda a la biblioteca per a adults</b>
<b>Descripció</b>	Servei d'acollida als nous a la biblioteca mitjançant visites guiades on es proporciona informació sobre la biblioteca
<b>Material</b>	Les dependències de la biblioteca i el propi fons
<b>Ubicació</b>	Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Personal de la biblioteca de Ripollet, que farà la visita guiada i personal de l'entitat que hi col·labora
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li><li>- Donar a conèixer la Biblioteca de Ripollet i els serveis que ofereix</li><li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li><li>- Donar a conèixer el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport al debat</li></ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li><li>- Servei d'Informació i Atenció per a Dones (SIAD) de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat</li><li>- Serveis Socials</li></ul> (A part de les escoles o els espais que ja realitzen aquesta activitat)

<sup>115</sup> Totes les fitxes són d'elaboració pròpia a partir de la revisió bibliogràfica consultada i de les entrevistes realitzades



## Proposta 2. Benvinguda a la societat d'acollida

<b>Bona pràctica</b>	<b>Sessions de benvinguda a la societat d'acollida</b>
<b>Descripció</b>	Sessions destinades a l'acollida dels nouvinguts en el nou entorn. En cada sessió es pot proporcionar informació sobre una temàtica diferent: legislació, educació, sanitat, habitatge, tràmits administratius, etc.
<b>Material</b>	Material de suport de la biblioteca per a fer les sessions (fons documental, projector, etc.). A part del material que porti la persona experta que fa la sessió (fitxes, guies, etc.).
<b>Ubicació</b>	Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Personal expert en el tema que es tracta: docents, advocats, metges o infermeres, tècnics dels Serveis Socials, personal administratiu de l'ajuntament, etc.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Proporcionar informació útil i de qualitat per a resoldre qüestions de la vida diària (nacionalització, reagrupament familiar, escolarització, etc.).</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport a les sessions</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li> <li>- Serveis Socials</li> <li>- CITE. Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres (de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat)</li> <li>- Servei d'Informació i Atenció per a Dones (SIAD) de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat, etc.</li> </ul>

## Proposta 3. Taller de lectura fàcil

<b>Bona pràctica</b>	<b>Taller de lectura fàcil</b>
<b>Descripció</b>	Taller de LF dirigit a persones amb nivell inicial de català o castellà (especialment per a persones nouvingudes) on es tractaran diversos aspectes culturals de la societat d'acollida, amb la finalitat d'aprendre l'idioma i sobre l'entorn.
<b>Material</b>	Materials de LF proporcionats per la biblioteca (del propi fons o prestat per PI d'altres biblioteques o centres, exemple CePSE)
<b>Ubicació</b>	Sala polivalent de la Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Un moderador o docent especialitzat en l'idioma (català o castellà), el personal pot ser de l'Escola d'Adults o d'altre entitat educativa.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Afavorir la integració mitjançant el coneixement d'altres cultures i de la societat d'acollida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima</li> <li>- Practicar la comprensió lectora i l'expressió oral</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer la biblioteca, els seus fons i els seus serveis</li> </ul>

<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li> <li>- Consorci de Normalització Lingüística</li> <li>- Escoles oficials d'idiomes</li> <li>- Oficina de Català de Ripollet</li> <li>- Associació de Lectura Fàcil</li> </ul>
---------------------------------	--

#### Proposta 4. Grups de conversa en català i castellà

<b>Bona pràctica</b>	<b>Grups de conversa en català o castellà</b>
<b>Descripció</b>	Taller de grups de conversa dirigit a persones amb nivell inicial de català o castellà (especialment per a persones novingudes) on es debatrà sobre un tema concret en cada sessió. Es pot contemplar realitzar grups exclusius per a dones
<b>Material</b>	Es mostraran materials del fons de la biblioteca que estiguin relacionats amb el tema de debat
<b>Ubicació</b>	Sala polivalent de la Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Un moderador o docent especialitzat en l'idioma (català o castellà), el personal pot ser de l'Escola d'Adults o d'altre entitat educativa.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Afavorir la integració mitjançant el coneixement d'altres cultures i de la societat d'acollida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima</li> <li>- Aprendre un idioma parlat</li> <li>- Practicar les habilitats comunicatives i l'expressió oral</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport al debat</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li> <li>- Consorci de Normalització Lingüística</li> <li>- Escoles oficials d'idiomes</li> <li>- Oficina de Català de Ripollet</li> <li>- Servei d'Informació i Atenció per a Dones (SIAD).</li> </ul>

#### Proposta 5. Tallers d'inserció al món laboral

<b>Bona pràctica</b>	<b>Tallers d'inserció al món laboral</b>
<b>Descripció</b>	Sessions destinades especialment a la formació dels novinguts en matèria d'inserció laboral, tot i que també pot assistir qualsevol ciutadà.
<b>Material</b>	Material de suport de la biblioteca per a fer les sessions (equipament informàtic, fons documental, projector, etc.). A part del material que porti la persona experta que fa la sessió (fitxes, guies, etc.).
<b>Ubicació</b>	Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Personal expert sobre el tema del que es parla: formadors i orientadors laborals, personal de la INEM local, CITE, empreses, etc.

<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima</li> <li>- Proporcionar informació útil i de qualitat per a resoldre qüestions sobre el món laboral (quines competències necessito, com redactar el meu Currículum Vitae, etc.).</li> <li>- Donar a conèixer la oferta laboral disponible i posar en contacte les empreses amb els possibles candidats i viceversa</li> <li>- Sensibilitzar els empresaris sobre la contractació de nouvinguts</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport a les sessions</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CITE. Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres (de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat)</li> <li>- Oficina de la INEM local (Sistema Nacional de Empleo de España)</li> <li>- Empresaris, etc.</li> </ul>

### Proposta 6. Tallers de TIC

<b>Bona pràctica</b>	<b>Tallers de TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació)</b>
<b>Descripció</b>	Sessions destinades especialment a la formació dels nouvinguts en competències bàsiques de les TIC (per aprendre a utilitzar l'ordinador, eines ofimàtiques etc.), tot i que també pot assistir qualsevol ciutadà.
<b>Material</b>	Material de suport de la biblioteca per a fer les sessions (equipament informàtic, fons documental, projector, etc.). A part del material que porti la persona experta que fa la sessió (fitxes, guies, etc.).
<b>Ubicació</b>	Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Personal docent expert en TIC
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer l'equipament informàtic i el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport a les sessions</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li> <li>- CITE. Centre d'Informació a Treballadors i Treballadores Estrangeres (de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat)</li> </ul>
<b>Nota</b>	Si es valora que no és necessari realitzar aquesta formació, bé perquè no es pot impartir amb els mitjans de la biblioteca o bé perquè es fan activitats similars a altres entitats, hem de proporcionar informació des de la biblioteca sobre els altres equipaments que ho realitzen (Escola d'Adults o Centre Cultural). No es tracta de duplicar feina sinó d'establir una xarxa.

## Proposta 7. Contes en llengua materna (Activitat infantil)

<b>Bona pràctica</b>	<b>Contes en llengua materna (Activitat infantil)</b>
<b>Descripció</b>	Activitat destinada al públic infantil i a les seves famílies. Els nens o les seves mares o pares expliquen contes tradicionals a la resta de nens, de manera que en cada sessió es donen a conèixer històries tradicionals de cada país d'origen. Cada sessió es pot destinar a una regió o poble. Si s'expliquen contes en l'idioma original és necessari comptar amb l'ajuda d'un intèrpret, que pot ser un voluntari o bé un professional. També hi ha la opció que qui explica el conte sigui un contacontes professional acompanyat d'un intèrpret. S'ha d'estudiar en funció de la participació dels usuaris.
<b>Material</b>	Contes infantils de diverses cultures (fons de la biblioteca) o materials addicionals, com reproductors de música, projectors, disfresses, titelles, etc.
<b>Ubicació</b>	Sala polivalent de la Biblioteca de Ripollet o sala infantil
<b>Personal</b>	Un moderador o docent especialitzat en l'idioma (català o castellà), el personal pot ser de l'Escola d'Adults o d'altre entitat educativa.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Afavorir la integració mitjançant el coneixement d'altres cultures i de la societat d'acollida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima tant dels que escolten el conte com d'aquells que l'expliquen</li> <li>- Fomentar la tolerància i el respecte per allò que és diferent</li> <li>- Reforçar la cultura del país d'origen</li> <li>- Practicar l'expressió oral</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer la biblioteca, els seus fons i els seus serveis</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escola d'Adults Jaume Tuset</li> <li>- Consorci de Normalització Lingüística</li> <li>- Escoles oficials d'idiomes</li> <li>- Oficina de Català de Ripollet</li> <li>- Servei d'Informació i Atenció per a Dones (SIAD).</li> </ul>

### Proposta 8. Reforç i acompanyament escolar (Activitat infantil)

<b>Bona pràctica</b>	<b>Reforç i acompanyament escolar (Activitat infantil)</b>
<b>Descripció</b>	Activitat destinada al públic infantil fins als 14 anys amb la finalitat de donar suport en la realització dels deures un cop han sortit de l'escola.
<b>Material</b>	El que porti l'alumne.
<b>Ubicació</b>	Sala polivalent de la Biblioteca de Ripollet o sala infantil
<b>Personal</b>	Un docent o monitor especialitzat en el reforç escolar i l'acompanyament en els estudis dels infants.
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Afavorir la integració mitjançant el coneixement d'altres cultures i de la societat d'acollida</li> <li>- Fomentar la confiança i l'autoestima i l'autonomia</li> <li>- Reforçar els coneixements adquirits al centre educatiu i millorar el rendiment escolar</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer la biblioteca, els seus fons i els seus serveis</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escoles i instituts del municipi</li> <li>- Regidoria d'Ensenyament</li> </ul>

### Proposta 9. Exposicions multiculturals

<b>Bona pràctica</b>	<b>Exposicions multiculturals</b>
<b>Descripció</b>	Exposicions temporals (poden ser setmanals o mensuals) per donar a conèixer les diferents cultures amb les quals convivim, sense caure en els estereotips
<b>Material</b>	Es pot exposar des de CD de música tradicional, pel·lícules, novel·les d'autors d'aquella cultura en particular, fins a llibres de gastronomia, història, filosofia o religió. També es poden incloure altres materials que no siguin propis de la biblioteca com poden ser: instruments, vestits o joguines tradicionals, artesanía ètnica, etc.
<b>Ubicació</b>	A algun espai concret de la Biblioteca de Ripollet
<b>Personal</b>	Personal bibliotecari que organitzi l'exposició i voluntaris dels països representats o associacions que vulguin cedir materials per exposar
<b>Objectius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajudar a la socialització mitjançant una activitat de lleure compartida</li> <li>- Afavorir la integració mitjançant el coneixement d'altres cultures i de la societat d'acollida</li> <li>- Fomentar la tolerància i el respecte per allò que és diferent</li> <li>- Reforçar la cultura del país d'origen</li> <li>- Democratitzar l'accés a la informació, la lectura la cultura</li> <li>- Donar a conèixer el fons de la biblioteca mitjançant la mostra de materials que serveixen de suport al debat</li> <li>- Donar a conèixer la biblioteca, els seus fons i els seus serveis</li> </ul>
<b>Possibles col·laboradors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualsevol persona que vulgui aportar coneixements o materials per a l'exposició</li> <li>- Associacions d'immigrants</li> </ul>

## 6. PROPOSTA DE PDC

A continuació trobarem la proposta de Política de Desenvolupament de la Col·lecció de la Biblioteca de Ripollet que ha de servir com a model per a biblioteques públiques en entorns multiculturals.

Per la seva importància i consistència en el present treball hem decidit incloure-la com un capítol més del TFG i no com un annex. Inclou portada i sumari propis i les taules i imatges també tenen numeració pròpia.

# Política de Desenvolupament de la Col·lecció

---



## SUMARI PDC

Presentació.....	89
La Biblioteca de Ripollet.....	89
Situació actual de la col·lecció.....	90
1. Suficiència de la col·lecció.....	90
2. Distribució del fons.....	91
2.1 Adult (fons general).....	94
2.2 Infantil .....	95
2.3 Enregistraments de vídeo .....	97
2.4 Enregistraments sonors.....	98
3. Moviment de la col·lecció: altes i baixes.....	100
4. Anàlisi del préstec .....	102
Evolució del préstec interbibliotecari .....	104
Política de col·lecció .....	106
1. Introducció .....	106
2. Objectius.....	106
3. Audiència del document .....	107
4. Responsabilitat.....	107
5. Marc legal i normatiu .....	107
6. Distribució de la despesa.....	111
7. Àrees de la col·lecció i suports documentals .....	113
8. Abast, prioritats i limitacions de la col·lecció.....	114
9. Selecció.....	115
10. Centres d'interès .....	134
11. Resum de bones pràctiques per a la confecció del fons multicultural .....	137
12. Col·lecció local.....	140
13. Esporgada.....	142
14. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris .....	150
15. Revisió i seguiment de la PDC .....	152
16. Difusió de la col·lecció .....	152



*Aquest document és un esborrany de la PDC de la Biblioteca de Ripollet realitzat en el marc del TFG i per tant no és un document oficial. Correspon a les autoritats competents la redacció de la PDC, i en cap cas la present pot substituir la redacció d'una PDC pròpia. Si es desitja adoptar el present document com a propi els responsables haurien de fer-ne una revisió i avaluació per tal d'acceptar-la com a tal.*

**\*\*\***

*Volem posar de manifest que al tractar-se d'un treball acadèmic trobareu reflexions i propostes de bones pràctiques al llarg del document, i que si es tractés d'un document de PDC oficial no inclouria.*

**\*\*\***

*Cal apuntar que en el moment en el que es va redactar el present document (any 2017), les dades disponibles referents a l'estat de la col·lecció corresponien majoritàriament a l'any 2016 i eren les més actuals que es podien explotar. Per tant és probable que en un període de temps reduït quan estiguin disponibles els percentatges o xifres del 2017 o posteriors, aquests difereixin dels que a continuació es presentaran.*

**\*\*\***

*Per a la realització de la PDC hem consultat diversos estàndards, normatives i PDC, entre les quals volem destacar, a banda de les de la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, les de les Biblioteques de l'Hospitalet, Terrassa i Rubí que per la seva bona feina han estat un referent per a nosaltres. La bibliografia completa emprada en la realització de la PDC la trobarem al final del present treball, juntament amb la resta de bibliografia.*

## Presentació

### La Biblioteca de Ripollet<sup>116</sup>

La Biblioteca de Ripollet és un servei municipal públic i gratuït que ofereix a tots els ciutadans i ciutadanes l'accés a la informació, el coneixement, la cultura i el lleure en diferents suports documentals. Va ser inaugurada el 19 d'abril de 1997. És l'única biblioteca pública del municipi, i forma part de la Xarxa d'Equipaments del Patronat Municipal de Cultura de Ripollet (a partir d'ara PMC<sup>117</sup>). La institució està gestionada pel PMC en col·laboració amb la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM)<sup>118</sup> de la Diputació de Barcelona de la qual en forma part.<sup>119</sup>

La biblioteca es troba situada a una zona poc cèntrica del municipi, a prop del Parc del riu Ripoll al barri Maragall. Tanmateix, es troba envoltada d'altres equipaments municipals com l'Ajuntament, l'edifici de la Policia Local, l'Institut Públic Lluís Companys i el Col·legi Públic Escursell i Bartalot. L'edifici consta d'una sola planta amb accés al carrer i disposa d'una superfície útil de 1.130 m<sup>2</sup>.

La biblioteca dona servei a 37.648 habitants, dels quals gairebé 4.000 són estrangers. La població estrangera del municipi representa un 10,20 % (dades del 2017), destacant com a més nombroses les comunitats del Marroc (902 h.), l'Equador (486 h.), Romania (462 h.) i Pakistan (377 h.)<sup>120</sup>

L'any 2014, la biblioteca es va veure immersa en un procés de transformació amb la incorporació del préstec automàtic i la tecnologia RFID<sup>121</sup>, i la redistribució dels seus espais i zones.

El nombre total de registres de la biblioteca a 31 de desembre de 2016 (revistes no incloses) és de 44.739 exemplars. El 86 % del fons documental és de lliure accés. La plantilla està formada per un total de 5 persones (1 directora, 1 bibliotecària, 2 tècniques auxiliars i 1 subaltern).

---

<sup>116</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

<sup>117</sup> PMC: <http://pmc.ripollet.cat/dev/index.asp>

<sup>118</sup> <http://www.diba.cat/es/web/biblioteques/xarxa-de-biblioteques-municipals>

<sup>119</sup> *Bloc de la Biblioteca de Ripollet* [en línia]. Ripollet: Ajuntament de Ripollet, 2017.  
< <http://biblioteca.ripollet.cat/WORDPRESS/?cat=1> > [Consulta: 01/09/2017].

<sup>120</sup> Dades extretes del Padró, any 2017

<sup>121</sup> RFID: <http://www.biblogtecarios.es/lauranovelle/rfid-para-bibliotecas-un-mundo-de-posibilidades/>

## Situació actual de la col·lecció

En aquest apartat s'exposa la situació actual de la col·lecció de la Biblioteca de Ripollet, amb la finalitat de conèixer quin tipus de centre és i quines característiques particulars presenta.

### 1. Suficiència de la col·lecció

Per analitzar el fons de la Biblioteca de Ripollet hem realitzat diverses reunions amb l'Eli Vázquez, directora de la biblioteca, hem consultat bibliografia com *Els nous estàndards de Biblioteca Pública*,<sup>122</sup> les recomanacions de *Política de desenvolupament de la Col·lecció edició 2009*<sup>123</sup> editats per la Gerència del Servei de Biblioteques, el *Mapa de Lectura Pública de Catalunya*<sup>124</sup> i la *Memòria de la Biblioteca de Ripollet 2016* entre d'altres.

#### Suficiència de la col·lecció<sup>125</sup>:

- **Fons de la Biblioteca de Ripollet:** 44.739 exemplars (revistes no incloses).
- **Ràtio de documents per habitant:** 1,2 exemplars.
- **Ràtio recomanada:** 2 exemplars per habitant.

Pel que fa a la suficiència de la col·lecció, veiem que a la *Memòria 2016* de la Biblioteca de Ripollet, les estadístiques marquen que la biblioteca disposa d'1,2 exemplars per habitant, dades que són considerades molt per sota del valor de referència, que és de 2 exemplars per habitant, per a les biblioteques del mòdul L3, més endavant veurem en què consisteix aquesta classificació.

Tot i així considerem que es tracta d'una xifra adequada si tenim en compte les característiques de la biblioteca i del seu entorn que veurem a l'apartat "5. Marc legal i normatiu". La complexa classificació de la Biblioteca de Ripollet, segons els estàndards, ens ha de fer plantejar-nos si hem de ser tant rígids a l'hora de valorar aquestes xifres. Com veurem més extensament en l'apartat "5. Marc legal i normatiu", Ripollet hauria de tenir dues biblioteques, una central urbana i una local de proximitat, i els seus fons totals haurien de ser de 74.844 volums entre ambdues biblioteques, mentre que la realitat és que el seu fons actual és de 54.673<sup>126</sup>. Si considerem la Biblioteca de Ripollet com a central urbana veiem que els estàndards es compleixen, però mancaria al municipi una biblioteca local de proximitat.

Pel que fa al nombre de publicacions periòdiques que rep la biblioteca és de 114 títols. En total, la biblioteca disposa de més de 3.492 exemplars de revistes (3.091 exemplars de revistes per a adults i 401 exemplars de revistes infantils).<sup>127</sup>

---

<sup>122</sup> [http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/estandards\\_cat.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/el-servei-de-biblioteques/linies-dactivitat/planificacio-bib/mapa-lectura-publica/documents/estandards_cat.pdf)

<sup>123</sup> <http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>

<sup>124</sup> [http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)

<sup>125</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

<sup>126</sup> Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p.

<[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].

<sup>127</sup> IDESCAT: <https://www.idescat.cat/?lang=es>

## 2. Distribució del fons

A continuació analitzarem la situació actual del fons de la Biblioteca de Ripollet.

Tenint en compte les característiques demogràfiques del municipi al qual dona servei i per les dimensions de l'edifici, la Biblioteca de Ripollet pertany al Mòdul L3 de la Diputació de Barcelona. Això suposa que el percentatge recomanat per al fons general ha de ser del 78 % mentre que l'infantil ha de ser del 22 %.<sup>128</sup>

La Biblioteca de Ripollet, però, disposa d'una sala infantil amb una capacitat gran en relació amb la majoria de biblioteques del Mòdul L3, i en comparativa amb la sala general (o d'adults) té unes dimensions relativament grans. És per aquest motiu que considerem adequada la relació entre el percentatge de fons infantil, que es troba entorn del 30 % (valor: 10.850) i el fons general que equival al 70 % (valor: 24.884), tot i que no sigui exactament el que recomana el document de la Diputació de Barcelona.<sup>129</sup> Hem de recordar que les dades analitzades són del 2016 i per tant, la xifra actual podria variar lleugerament. També cal posar de manifest que els estàndards de la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* en els quals es basa l'Aplicació de la Diputació de Barcelona són del 2012 i és probable que en pocs anys aquests hagin de ser actualitzats.

A continuació trobareu una taula que il·lustra la situació actual dels fons adult i infantil de la biblioteca.

**Taula 1. Percentatges de fons adult i infantil<sup>130</sup>**

Nivell	Mòdul L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
Fons General	78 %	31.355	72 %	-6 %
Fons Infantil	22 %	12.097	28 %	6 %
Total	100 %	43.452	100 %	

Pel que fa a la distribució del fons per suports la Biblioteca de Ripollet té un 80 % del seu fons en format paper, un 12 % que correspon als CD i un 8 % que equival als DVD. A la taula següent podem consultar els percentatges reals amb l'ideal segons la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)*.

<sup>128</sup> Dades extretes de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona, basats en els estàndards que proposa el document *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona (2012)*.

<sup>129</sup> IDEM

<sup>130</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

Taula 2. Percentatge de manteniment de la col·lecció per suports<sup>131</sup>

Nivell	Mòdul L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
Llibres	80 %	34.639	80 %	0 %
CD	12 %	2.642	6 %	-6 %
DVD	8 %	5.705	13 %	5 %
Altres suports		466	1 %	1 %
<b>Total</b>	100 %	43.452	100 %	

Segons podem veure a la taula el percentatge de llibres és l'ideal i el dels DVD està lleugerament per sobre, amb un 5 %, en canvi el percentatge dels CD és inferior al recomanat, amb un -6 %. Tot i que no s'ajusta aquest últim percentatge als estàndards a continuació mirarem quin hauria de ser el volum inicial de la col·lecció per entendre si la situació dels CD a la nostra biblioteca és molt negativa.

Veiem que al document *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)* s'indica que "l'aportació inicial de la Diputació de Barcelona és del 60 % del fons final òptim que marquen *Els nous estàndards de la biblioteca pública (2008)*".

El nombre de fons inicial per suports en el nostre cas seria:

Taula 3. Volum de documents per tipologia documental<sup>132</sup>

Tipus de document	Llibres	CD	DVD
Inicial	13.000	1.200	750
Actual	34.639	2.642	5.705

Veiem que, en relació amb la col·lecció inicial el volum de documents és adequat, però evidentment aquesta col·lecció ha de créixer i ho ha fet adequadament tal i com hem vist a la taula de la distribució de percentatges per suports. Tot i que el volum de CD no s'ajusta al percentatge ideal sí que veiem que és més elevat que l'inicial, per tant, ha crescut, malgrat això s'hauria d'estudiar si hauria de créixer més o si en el cas de la Biblioteca de Ripollet per criteris propis aquest volum ja és l'adequat.

Pel que fa als percentatges de distribució segons si l'obra és de ficció o no ficció veiem que el fons de ficció és del 37 % i per tant li faltaria un 1 % per arribar a complir al 100 % amb l'estàndard i el fons de no ficció és del 63 % i per tant li sobra un 1 % respecte a l'estàndard. Podem concloure doncs que la biblioteca té uns resultats molt positius.

A continuació trobareu la taula amb les dades comentades:

<sup>131</sup> IDEM

<sup>132</sup> Taula d'elaboració pròpia en base a la "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

Taula 4. Percentatge per gèneres<sup>133</sup>

Tipus de d'obra	Estàndard L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
Fons ficció	38 %	16.191	37 %	-1 %
Fons no ficció	62 %	27.261	63 %	1 %
<b>Total</b>	100 %	43.452	100 %	

Com ja sabem els percentatges varien segons el mòdul de biblioteca. En el cas de les biblioteques més petites el percentatge pel que fa al volum de ficció serà més elevat per tal d'afavorir el préstec <sup>134</sup> i com més gran sigui la biblioteca més gran serà el fons de no ficció per tal d'ajustar-se al seu caràcter més generalista.<sup>135</sup>

<sup>133</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

<sup>134</sup> "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>135</sup> IFLA (2001). "Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas". 94 p.

<<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>> [Consulta: 08-10-2017].

## 2.1 Adult (fons general)<sup>136</sup>

El fons general, nosaltres l'hem anomenat fons adult, és aquell que engloba “tots els documents, llibres i audiovisuals destinats al públic adult. Aquest fons és més gran que la part infantil [...]. Els percentatges són iguals tant en el manteniment com en els fons inicials.”<sup>137</sup>

El 70 % del fons de la Biblioteca de Ripollet pertany al fons d'adults. Les matèries amb percentatges més adequats segons l'Aplicació de la Diputació de Barcelona i en relació amb l'Estàndard del Mòdul L3 són la Novel·la (amb una diferència positiva de 2,67 %) les Ciències Socials (1,31 %) i la Literatura (amb un 1,28 %).

Pel que fa a la matèria que s'hauria de millorar de manera més urgent seria les Ciències aplicades, ja que en relació amb els estàndards hi ha una diferència negativa del 3,60 %

Podem veure a la següent taula els percentatges en la distribució per matèries de llibres:

Taula 5. Percentatge de distribució per matèries<sup>138</sup>

Fons general	Estàndard L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
0 Obres generals	1,50 %	313	0,88 %	-0,62 %
1 Filosofia/Psicologia	4,50 %	1.309	3,66 %	-0,84 %
2 Religió	1 %	287	0,80 %	-0,20 %
3 Ciències Socials	6 %	2.613	7,31 %	1,31 %
4 Filologia	5 %	1.726	4,83 %	-0,17 %
5 Ciències pures	5 %	1.084	3,03 %	-1,97 %
6 Ciències aplicades	10 %	2.288	6,40 %	-3,60 %
7 Art i esports	8 %	3.073	8,60 %	0,60 %
8 Literatura	4,50 %	2.065	5,78 %	1,28 %
9 Història	4 %	936	2,62 %	-1,38 %
91 Geografia + 91	5 %	915	2,56 %	-2,44 %
92 Biografia	2 %	419	1,17 %	-0,83 %
N Novel·la	14 %	5.958	16,67 %	2,67 %
JN Novel·la juvenil	3 %	1.098	3,07 %	0,07 %
C Còmic	4,50 %	800	2,24 %	-2,26 %
Total	78 %	24.884	70 %	

Cal afegir que aquesta taula s'ha confeccionat des d'una perspectiva més generalista o clàssica i per tant no es contempen els aspectes que a nosaltres ens interessin d'integració de persones novingudes. Encara hi ha molta feina per fer en aquest camp i com veiem des de l'Aplicació no hi ha una anàlisi clara en aquesta matèria.

<sup>136</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

<sup>137</sup> “Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.” (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>138</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

## 2.2 Infantil <sup>139</sup>

El fons infantil és aquell que recull “tots els documents, llibres i audiovisuals destinats al públic infantil.”<sup>140</sup> És important ser conscients que els documents del fons infantil no han de servir com a materials d’aprenentatge de llengua per a adults. Cada tipus d’usuari ha de tenir els seus propis documents.

La producció de llibres infantils a Espanya es fa amb tiratges curts i es realitzen poques reimpressions de les obres, això significa que la producció és limitada i que aquests exemplars ràpidament queden exhaurits. És per aquest motiu que resulta complicat establir uns percentatges a tenir en compte, perquè les biblioteques estan condicionades a la producció del mercat editorial.<sup>141</sup>

Per entendre la realitat de la producció de llibres infantils hem consultat la *Panorámica de la Edición Española de Libros*<sup>142</sup>, es tracta d’una publicació elaborada pel Ministerio de Educación Cultura y Deporte, a partir de les dades explotades per l’*Agencia Española del ISBN*. De manera que l’estudi engloba les publicacions que s’han editat durant un any i que han tingut adjudicat un número d’ISBN.

Si consultem les dades relatives a l’any 2016 veurem que es van publicar 9.317 llibres infantils i juvenils, que suposen un increment del 17,7 % respecte l’any anterior, fet que considerem positiu. Com a factor a destacar podem afegir que les llengües majoritàries en les quals es va publicar en aquest sector van ser el castellà, amb un 66,5 % i el català amb un 17 %. Hem de tenir en compte que la publicació s’analiza a nivell d’Espanya, així que el fet que la segona llengua en la que més es publica sigui el català ens indica la importància que té en la producció de llibres infantils i juvenils a nivell estatal.

Per tant, en relació amb el mercat editorial, podem dir que tot i que la producció de llibres infantils i juvenils no és gaire voluminosa hi ha una tendència evolutiva a augmentar cada any el número de llibres infantils i juvenils i hem d’afegir que el fet que les dues llengües més emprades siguin el castellà i el català ho valorem com a positiu, perquè significarà una proposta més ampla per a la confecció del fons de les nostres biblioteques.

Si analitzem les dades concretes de la Biblioteca de Ripollet veiem que el percentatge total del fons infantil és aproximadament del 30 %. Recordem que segons *Els nous estàndards de la biblioteca pública de Catalunya (2008)*, a les biblioteques més petites els correspon un fons infantil del 25 %; a les mitjanes, un fons infantil del 22 %, i a les grans, un fons infantil del 20 %, tant pel que fa a la col·lecció inicial com a la de manteniment. Com ja hem dit anteriorment la xifra referent al percentatge del fons infantil de la Biblioteca de Ripollet és superior a la recomanada però tal i com hem explicat donades les característiques de la biblioteca ens sembla un percentatge adequat.

---

<sup>139</sup> Informació de l’Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

<sup>140</sup> “Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.” (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>141</sup> IDEM

<sup>142</sup> *Panorámica de la Edición Española de Libros de 2016*. <[http://www.mcu.es/libro/docs/MC7Observatorio/pdf/panoramica\\_2016.pdf](http://www.mcu.es/libro/docs/MC7Observatorio/pdf/panoramica_2016.pdf)> [Consulta: 10-12-2017]



Les dades de manteniment per a l'apartat de "Coneixements" són del 10 % quan el percentatge que estableix la Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012) és del 5 % i pel que fa a les lectures per edats veiem que s'ajusten pràcticament a la perfecció amb els estàndards. Com podem veure el fons infantil no només s'ajusta als estàndards del Mòdul L3, sinó que en la majoria dels casos els supera positivament. L'únic apartat on hi ha una xifra negativa és amb els còmics infantils, que són els que mantenen un percentatge més baix en relació amb les recomanacions, un - 1 %. Tot i així és una dada força positiva. Pel que fa al fons infantil l'apartat més nodrit és el de coneixements.

A continuació trobareu una taula amb els percentatges de la distribució per matèries del fons infantil:

**Taula 6. Percentatge de llibres infantils<sup>143</sup>**

Fons infantil	Estàndard L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
Infantil Coneixements	5 %	3.409	10 %	5 %
IC Còmics infantils	4 %	995	3 %	-1 %
I* lectures fins a 7 anys	8 %	3.808	11 %	3 %
I** lectures de 8-10 anys	3 %	1.747	5 %	2 %
I*** lectures de 10-12 anys	2 %	891	2 %	0 %
<b>Total</b>	<b>22 %</b>	<b>10.850</b>	<b>30 %</b>	

Seria molt important, de cara a futurs projectes d'integració de nous títols a través del fons de la biblioteca, que es dotessin d'eines a les biblioteques per conèixer percentatges més concrets sobre els documents en altres llengües o d'altres cultures, ja que actualment veiem que les anàlisis que es poden fer sobre el fons disten molt de centrar-se en aquestes qüestions i si es vol conèixer aquestes xifres s'ha de fer de forma "manual" per part del personal de la biblioteca, traient llistats generals de cada tipus de document (novel·les, DVD, coneixements, etc.) i posteriorment analitzar cada títol individualment fins a obtenir el recompte total. Una tasca complicada i lenta.

Com ja hem comentat a d'altres apartats, tant important és oferir un fons multicultural com fer-ne una difusió correcta, ja que en cas contrari els documents poden no arribar mai a l'usuari i romandre a les prestatgeries. En el cas dels documents infantils la visibilitat dels documents és gairebé un factor a tenir més en compte que en el cas dels adults, ja que els infants, especialment els més petits, no tenen consciència de quins documents volen veure, sinó que actuen per impulsos i per tant, allò que tenen a l'abast i que els resulta més atractiu serà el que vulguin mirar en un primer moment.

De bones pràctiques per a donar a conèixer el fons n'hi ha moltes i en el present treball es recullen les que s'han considerat més rellevants i pertinents al capítol "4. Estudi de bones pràctiques". Allà trobareu propostes per a la difusió tant del fons infantil com el d'adults. Pel que fa a les recomanacions a la confecció del fons multicultural les trobareu a l'apartat "9. Selecció".

<sup>143</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

## 2.3 Enregistraments de vídeo

Taula 7. Distribució del fons de DVD<sup>144</sup>

Suport DVD	Mòdul L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
DVD Ficció/DVDM.	40 %	3.176	56 %	16 %
DVD no ficció	20 %	1352	24 %	4 %
DVD Infantil	40 %	1.163	20 %	-20 %
<b>Total</b>	100 %	5.694	100 %	

Com veiem segons els estàndards<sup>145</sup> relatius als DVD del fons adult les xifres que obté la Biblioteca de Ripollet són positives. Els percentatges tant de ficció com de no ficció superen els estàndards establerts, tot i que no podem dir el mateix del fons infantil, que suposa un -20 % de les recomanacions. S'hauria de millorar l'oferta de DVD Infantil. En relació amb els DVD de la secció d'adults, tot i que supera la xifra establerta pels estàndards, creiem que és una xifra adequada perquè els DVD són un dels tipus de document que més sortida i demanda té per part dels nostres usuaris.

Pel que fa als DVD Musicals podem saber que 30 són de música tradicional (però no sabem si dintre d'aquests exemplars hi poden haver músiques de Catalunya i Espanya, que no ens interessarien en aquest cas i en relació a la resta de DVD desconexem quins tenen contingut relacionat amb els nouvinguts o amb la immigració. Caldria trobar una manera de tenir controlat aquest tipus de documents per saber quants en tenim i si cal ampliar l'oferta.

Hem de tenir en compte a més que a la pròpia *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)*, s'indica que la rotació d'aquests documents és molt alta i que per tant, s'hauria de plantejar la possibilitat d'augmentar el seu percentatge dintre de la col·lecció tot i que això suposaria oferir més volum de DVD del que els estàndards actuals indiquen per a les biblioteques L3. De totes maneres hem de saber que:

"Aquest document està pensat per fer el fons inicial i de manteniment de la col·lecció de les obres bàsiques i en cap cas no pretén donar els percentatges definitius que les col·leccions han de tenir quan siguin estables. La política de desenvolupament de la col·lecció l'estableix cada biblioteca."

Per tant, en última instància cada biblioteca en base als seus criteris i a les seves particularitats ha de confeccionar la seva pròpia PDC.

Per ser els DVD una de les tipologies de document de més èxit de la biblioteca hauríem de ser conscients de la capacitat integradora que té el cinema. Creiem que apostar per oferir cinema i documentals internacionals, i que representin diferents cultures, és una manera molt senzilla i positiva d'arribar a tot tipus d'usuaris. A la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu, tal com ens va explicar l'Imma Solé durant l'entrevista, va tenir molt d'èxit el fons de pel·lícules de Bollywood, que va

<sup>144</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

<sup>145</sup> "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

gaudir una molt bona acollida no només entre persones de l'Índia, sinó també amb usuaris d'origen marroquí.

Precisament amb relació a aquest tipus de cinema la Diputació de Barcelona diu a les seves recomanacions pràctiques per a Biblioteques Públiques en entorns multiculturals que “En molts països d'origen dels immigrants a Catalunya hi ha una oferta important de cinema. Per exemple, el cinema Bollywood gaudeix encara d'una gran acceptació, tant per a la gent d'origen del subcontinent indi com de països àrabs.” A més aquest cinema el poden gaudir els usuaris de tot arreu, inclosos per suposat els autòctons, de manera que estarem contribuint a la normalització de la diversitat cultural. Per tant hem de valorar augmentar el número de DVD de Bollywood de la nostra biblioteca.

Com que un dels nostres objectius principals és impregnar el fons documental de la diversitat cultural del nostre municipi nodrir l'apartat audiovisual és una bona manera de començar: donarem visibilitat de gran varietat de cultures als autòctons de Ripollet, que podran conèixer la realitat d'altres països sense “haver de sortir de casa”. I els nouvinguts s'identificaran amb un fons molt més real i global (no exclusivament des de la perspectiva dominant d'occident o Nord-Amèrica) que també els representa.

## 2.4 Enregistraments sonors

Pel que fa als documents en format CD la biblioteca té uns resultats força positius en relació amb els estàndards que es recullen a la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)*. Tot i que s'hauria d'augmentar el número total de CD que s'ofereixen des de la biblioteca podem dir que els percentatges dintre de cada matèria són els adequats. Si consultem la taula veiem que el número que menys s'ajusta als estàndards és el de “CD2 Pop i Rock” amb un resultat de -4 % i el que més nodrit es troba és el de “CD7 Música infantil” amb un 4 %.

Taula 8. Distribució del fons de CD<sup>146</sup>

Suport CD	Estàndard L3	Biblioteca		Diferència
		Valor	Percentatge	
CD0 Música tradicional	21 %	518	20 %	-1 %
CD1 Jazz	10 %	244	9 %	-1 %
CD2 Pop i Rock	36 %	837	32 %	-4 %
CD3 Música Clàssica	10 %	316	12 %	2 %
CD4 Música experimental	3 %	86	3 %	0 %
CD5 Bandes sonores	10 %	236	9 %	-1 %
CD6 No musicals	2 %	76	3 %	1 %
CD7 Música infantil	8 %	329	12 %	4 %
<b>Total</b>	100 %	2.642	100 %	

Pel que fa a la música tradicional, que és aquella que engloba la música ètnica, veiem l'estàndard és d'un 21 %, un dels més elevats, juntament amb el de Pop i Rock amb el 36 %. Ens sorprèn i

<sup>146</sup> Taula generada a partir de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

ahora ens resulta gratificant que sigui un dels percentatges més elevats en la distribució del fons, ja que això posa de relleu que es dona la importància que es mereix al fet d'oferir una col·lecció musical rica en diversitat cultural.

Si analitzem el percentatge de la Biblioteca de Ripollet comprovem que el resultat tot i ser lleugerament inferior als estàndards no és alarmant, la diferència és d'un -1 %. Tot i així hem de pensar que dins d'aquest grup "CDO Música tradicional" de la classificació dels CD no només hi ha música d'altres cultures, sinó també de l'autòctona, i per tant no és un percentatge real que ens indiqui la quantitat de CD que representen la multiculturalitat. A més de donar importància a aquestes músiques ètniques, també hem de potenciar les músiques d'autors d'altres cultures que no siguin tradicionals, per tant, en la resta de grups dels CD (jazz, pop i rock,...) també hauríem de poder trobar grups musicals i intèrprets d'altres països que pertanyen a les minories culturals de la nostra societat.

Cal destacar en referència a la música tradicional, que tal i com s'indica a la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)*<sup>147</sup>, hi ha una dificultat en el mercat discogràfic de selecció i compra de títols de fons bàsics, ja que hi ha poques empreses discogràfiques que mantinguin un catàleg estable de títols.

La música, de la mateixa manera que el cinema o inclús en major grau que aquest, és una de les vies amb les quals és més fàcil connectar amb altres persones. Tal i com expliquen les autores de l'article *Els colors de la biblioteca pública. Els reptes de la nova ciutadania*<sup>148</sup>, la música té la capacitat d'apropar-nos als sentiments i vincula a les persones amb els seus records, mitjançant els ritmes i sons familiars la música té la capacitat de vincular les persones amb els seus orígens. En tractar-se del llenguatge universal per excel·lència qualsevol persona pot gaudir a l'escoltar una música concreta tot i que no tots la viuran de la mateixa manera ni amb la mateixa intensitat.

Per aquesta capacitat natural que té la música creiem que li hem de donar la importància que es mereix dintre de la nostra col·lecció. Si considerem que tenim un fons insuficient sobre músiques d'altres cultures l'hauríem de fer créixer, i en cas que el que tinguem sigui suficient n'hauríem de fer-ne difusió, ja que del contrari no sortirà mai dels prestatges.

Sabem que actualment amb l'augment i la democratització de les noves tecnologies gairebé tothom té dispositius mòbils o ordinadors a casa mitjançant els quals poden escoltar música, però encara hi ha usuaris que utilitzen el servei de préstec de CD. Hem de buscar noves maneres per dinamitzar el fons, especialment el de música i cinema que són els que han patit més aquesta modernització tecnològica. En aquest sentit la Gerència del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona diu a la seva PDC que:

---

<sup>147</sup> "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>148</sup> Solé, I.; Montia M. (2004). Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania. *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>>. [Consulta: 28-10-2017].

“Això s’ha traduït en un descens del préstec dels fons musicals de la biblioteca pública, encara centrats gairebé exclusivament en el suport CD. La biblioteca haurà d’anar adaptant-se al consum digital de la música, ja sigui en “streaming” o en descàrrega [...]” I afegeixen que “Tot i els canvis [...] la biblioteca continua donant accés a la música i el paper de seleccionador pren més rellevància que mai.”<sup>149</sup> També hem de tenir en compte que des de la web de la Biblioteca Virtual de la Diputació de Barcelona també podem accedir mitjançant el carnet de la biblioteca a NAXOS, un repertori musical amb més de 106.000 CD i 1.500.000 talls musicals que es van actualitzant mensualment amb noves incorporacions i a més incorporen un apartat específic per a les músiques del món.

Hi ha moltes dinàmiques que podem posar en pràctica per tal d’aconseguir que la música no quedi relegada a una prestatgeria “abandonada”: podem promoure l’escolta de material sonor a la biblioteca, ja que es disposa del material necessari (cascos i reproductors), podem fer exposicions sobre diferents cultures i incloure la música en aquestes exposicions per donar visibilitat a aquest tipus de documents, podem fer sonar música ètnica per avisar del tancament de la biblioteca, (en comptes d’emprar músiques més comercials), etc.

### 3. Moviment de la col·lecció: altes i baixes<sup>150</sup>

El fons ingressat l’any 2016 per la biblioteca va ser de 2.755 exemplars, mentre que els exemplars donats de baixa sumaven 1.501. Tal i com podem veure a la taula que trobareu a continuació en total el creixement de la col·lecció va ser de 538 exemplars.

Pel que fa al fons documental de lliure accés l’any 2016 corresponia al 86 %.

A continuació trobareu una taula amb els ingressos, les baixes, els totals i l’increment de la col·lecció:

---

<sup>150</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). “Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet”. 28 p. (no en línia).

Taula 9. Taula amb ingressos, altes, baixes i increment de la col·lecció<sup>151</sup>

	Ingressos	Baixes	Total	Creixement
Còmic	89	10	1.821	79
Lectura fàcil	11	0	124	9
Lletra gran	2	0	101	3
Llibre	1.993	1.272	32.315	130
<b>TOTAL LLIBRES</b>	<b>2.095</b>	<b>1.282</b>	<b>32.315</b>	<b>4.131</b>
Audiollibre	6	0	68	0
CD	139	24	3.084	77
<b>TOTAL MÚSICA</b>	<b>145</b>	<b>24</b>	<b>3.152</b>	<b>213</b>
DVD	473	190	6.016	213
Blu-ray	1	0	9	2
VHS	0	2	9	0
<b>TOTAL VÍDEOS</b>	<b>474</b>	<b>192</b>	<b>6.034</b>	<b>247</b>
CD-ROM	1	1	47	0
Curs de llengua	37	1	885	24
Joc PC / Videoconsola	0	1	59	-1
<b>TOTAL MULTIMEDIA</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>991</b>	<b>237</b>
Mapa	3	0	143	2
Partitura	0	0	55	0
Braille	0	0	1	0
Làmina/ foto	0	0	2	0
<b>TOTAL ALTRES FORMATS</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>118</b>
<b>TOTAL SENSE REVISTES</b>	<b>2.755</b>	<b>1.501</b>	<b>44.739</b>	<b>538</b>

En el nostre cas el que ens interessa especialment d'aquestes xifres és l'apartat de Lectura fàcil i el de Curs de llengua, ja que són els que haurem d'analitzar per conèixer en quina situació es troba la biblioteca i quines actuacions s'han de realitzar, en cas que es consideri pertinent, per millorar el fons documental en relació amb la integració de nous títols.

Si mirem les dades recollides sobre la lectura fàcil veiem que l'any 2016 es van ingressar 11 exemplars, mentre que cap no va ser donat de baixa. Això ens demostra que és una part del fons que necessita créixer i que en cap cas es decideix donar de baixa els exemplars dels que es disposen. El fons total de lectura fàcil l'any 2016 era de 124 exemplars, i el creixement va ser de 9 exemplars. La lectura fàcil acostuma a ser demandada per persones grans que no dominen a la perfecció un idioma i persones novingudes que estan aprenent un idioma (tot i que també hi ha altres col·lectius que el fan servir com els estudiants). Creiem que és una de les portes a obrir per a la integració de persones novingudes i com hem vist a l'apartat "5. Estudis de bones pràctiques" hem de potenciar aquesta part de la col·lecció.

Com podem veure a la taula, l'any 2016, es van incorporar al fons de la biblioteca 37 exemplars de Curs de llengua (en format multimèdia) i només 1 exemplar va ser donat de baixa. Sota l'epígraf de Curs de llengua s'agrupen els materials específics d'aprenentatge de llengua que inclouen materials multimèdia (CD, DVD, etc.) i són bàsicament els que trobem al racó d'idiomes.

<sup>151</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

Durant aquell any el total d'aquest fons va ser de 885 exemplars. Podem afirmar que són una de les tipologies de documents que tenen més èxit i demanda a la biblioteca i en ocasions les llistes d'espera de les reserves poden arribar a ser molt elevades. Una altra problemàtica amb la qual ens trobem és que en no poques ocasions els usuaris no retornen els documents a temps perquè els necessiten durant més temps per preparar alguna convocatòria d'examen de llengua i ja han esgotat totes les renovacions possibles. De la mateixa manera que passa amb els documents del racó d'Aprenentatge d'idiomes són documents que estan reclamats per part de la biblioteca, però que no sabem quan seran retornats. Aquesta situació també la vivim amb aquells documents que acostumen a estar formats per un llibret de teoria i un altre d'exercicis, ja que és freqüent que un dels dos documents estigui extraviat.

#### 4. Anàlisi del préstec <sup>152</sup>

L'any 2016, la biblioteca va realitzar un total de 51.572 préstecs, això suposa una mitjana de 195 préstecs per dia de servei. Com veiem hi ha hagut un pronunciat descens del préstec durant l'any 2016.

Taula 10. Taula amb evolució del préstec a la Biblioteca de Ripollet<sup>153</sup>

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Préstecs</b>	73.254	67.931	66.997	53.669	61.454	51.572
<b>% documents prestats (1 vegada o més)</b>	35,16 %	34,56 %	38,67 %	42,72 %	42,15 %	35 %
<b>Préstecs per document (no inclou revistes)</b>	1,30	1,28	1,43	1,58	1,56	-
<b>Usos del servei de préstec</b>	-	-	16.921	13.926	15.151	15.593

Tot i així també hem de tenir en compte que les xifres obtingudes dels anys 2014 i 2015 són de caràcter excepcional. Tal com s'indica a la Memòria de la Biblioteca de Ripollet de l'any 2016 <sup>154</sup>, cal analitzar les dades tenint en compte els canvis i transformacions de l'entorn de la biblioteca, ja que el 2014 la Biblioteca de Ripollet va gaudir d'una remodelació que va provocar una temporada de tancament de l'equipament, aquest tancament va repercutir en les estadístiques anuals (total préstecs 53.669). En canvi, l'any 2015, la veïna Biblioteca de Cerdanyola del Vallès va ser la que va aturar temporalment la prestació dels seus serveis, ja que es va enfrontar a un procés de creació d'un nou equipament. Aquest fet va provocar que molts usuaris del municipi veí es dirigissin a la Biblioteca de Ripollet. Conseqüentment, les estadístiques anuals de la

<sup>152</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

<sup>153</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

<sup>154</sup> IDEM

Biblioteca de Ripollet, es van veure augmentades exponencialment, amb un préstec total al 2015 de 61.454 documents.<sup>155</sup>

Si mirem les dades referents a l'any 2016 veiem que en total, han estat 15.593 els exemplars prestats a la biblioteca al llarg de l'any. El 35 % de la col·lecció ha registrat un préstec o més al llarg de l'any. Els exemplars més prestats han estat els llibres (76 %), seguits de les pel·lícules (18 %).<sup>156</sup>

A continuació s'exposen les dades concretes dels exemplars prestats durant l'any 2016 a la Biblioteca de Ripollet.

A la primera columna trobem els tipus de documents, a la columna central el número d'exemplars prestats i a la columna de l'esquerra el número de préstecs (s'inclou les renovacions).

**Taula 11. Taula de préstecs segons el tipus de document**

	Exemplars prestats	Préstecs (inclou renovacions)
Còmic	905	2.887
Lectura fàcil	47	146
Lletra gran	25	54
Llibre	10.930	32.012
<b>TOTAL LLIBRES</b>	<b>11.907</b>	<b>35.099</b>
Audiollibre	7	10
CD	601	1.062
<b>TOTAL MÚSICA</b>	<b>608</b>	<b>1.072</b>
DVD	2.740	11.669
Blu-ray	4	27
VHS	3	10
<b>TOTAL VÍDEOS</b>	<b>2.747</b>	<b>11.706</b>
CD-ROM	4	13
Curs de llengua	283	808
Joc PC / Videoconsola	26	82
<b>TOTAL MULTIMÈDIA</b>	<b>313</b>	<b>903</b>
Mapa	9	17
Partitura	9	28
Braille	0	0
Làmina / foto	0	0
<b>TOTAL ALTRES FORMATS</b>	<b>18</b>	<b>45</b>
<b>Tota sense revistes</b>	<b>15.593</b>	<b>49.077</b>
Préstec revistes		2.505
Préstec virtual		242
<b>TOTAL</b>		<b>51.572</b>

Pel que fa als préstecs segons el tipus de material podem consultar el següent quadre.

Analitzant aquest quadre comprovem com els llibres continuen sent els documents més prestats de la biblioteca (10.930 exemplars prestats), a continuació hi ha els DVD (2.740 exemplars) i en

<sup>155</sup> IDEM

<sup>156</sup> IDEM



darrer lloc els CD (601 exemplars) que arran de les noves tecnologies són els que han patit amb més intensitat la davallada de sol·licituds.

Veiem que els documents de Curs de llengua presenten una xifra de 283 exemplars prestats i cal afegir que el número de préstecs + renovacions d'aquests és de 808, fet que suposa un número molt alt de renovacions.

Com hem comentat als apartats de CD i DVD hem de cercar fórmules per potenciar el préstec d'aquests tipus de materials. Sabem que la societat ha canviat, però creiem que si posem en pràctica noves fórmules de dinamització el número de préstecs augmentarà, tot i que continuï evolucionant cap aquesta tendència a disminuir. És important cercar noves estratègies per potenciar aquests fons o buscar noves maneres de proporcionar aquests continguts, sense escudar-nos en que els usuaris ja no tenen interès en aquests suports documentals.

Com que aquest apartat està destinat a l'anàlisi de la situació actual de la col·lecció no ens centrarem en les propostes de millora sinó en les dades estadístiques del fons de la biblioteca. A l'apartat "9. Selecció" de la PDC trobareu més consideracions en referència a aquests suports documentals i a les propostes multiculturals.

#### Evolució del préstec interbibliotecari

La biblioteca ofereix el servei de préstec interbibliotecari que permet als usuaris sol·licitar documents a d'altres biblioteques de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona. Durant l'any 2016, s'han deixat 489 documents, mentre que se n'han rebut 424. Els documents que més circulen a través del préstec interbibliotecari, tant els que rebem (417) com els que deixem (469), són els llibres.<sup>157</sup>

**Taula 12. Taula de préstec interbibliotecari<sup>158</sup>**

	Rebutts	Deixats
Llibre	417	469
Enregistraments sonors	3	4
Enregistraments vídeo	4	11
Revistes	0	3
Fons electrònic	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>489</b>

Una de les maneres més senzilles i econòmiques per les quals podem optar a l'hora d'oferir un fons multicultural a la biblioteca és el préstec interbibliotecari. El fet de poder oferir als nostres usuaris una gran varietat de documents sense que suposi una despesa econòmica ens obre un nou món de possibilitats. Amb aquests materials podem realitzar iniciatives tant interessants com exposicions de diferents cultures del món, amb materials cedits per altres biblioteques i veure la reacció dels nostres usuaris.

<sup>157</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).

<sup>158</sup> IDEM

En matèria d'exposicions multiculturals tenen molta experiència a la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu, on durant molts anys s'han estat realitzant exposicions de forma periòdica i cadascuna dedicada a una cultura. Les exposicions poden ser setmanals o mensuals i poden incloure, des de música tradicional, pel·lícules, novel·les d'autors d'aquella cultura en particular, fins a llibres de gastronomia, història, filosofia o religió. La idea és reservar un apartat de la biblioteca on, a més dels documents, hi hagi materials d'aquella cultura, com poden ser: vestits o joguines tradicionals, artesanía ètnica, etc.

És possible que en un primer moment els usuaris (tant els nouvinguts com els autòctons) no tinguin la necessitat de sol·licitar aquells documents, però quan sàpiguen que aquests existeixen és probable que comencin a demanar un fons multicultural a la seva biblioteca també. Es tracta de difondre aquests materials per tal de donar l'opció als nostres usuaris a conèixer-los. I en definitiva es tracta de donar visibilitat a les diferents cultures amb les quals convivim, ja que la biblioteca ha de ser un reflex de la diversitat del nostre entorn.

## Política de col·lecció

*A l'hora de redactar la PDC s'ha emprat com a guia diverses PDC ja publicades i en funcionament, així com estàndards i normatives. Trobareu la bibliografia completa a l'apartat final del present treball, juntament amb la resta de bibliografia consultada.*

### 1. Introducció

Oferir una col·lecció de qualitat i que sigui fàcilment accessible és de vital importància per al correcte funcionament de la biblioteca. Per tant, és imprescindible que els bibliotecaris donin la importància que es mereix al fet de proporcionar una bona col·lecció i que hi dediquin els esforços necessaris i imprescindibles per tal de donar les respostes més pertinents a les necessitats i demandes de la comunitat d'usuaris a la qual serveix.<sup>159</sup>

Una de les eines fonamentals per garantir el compliment d'aquests objectius és la Política de Desenvolupament de la Col·lecció (PDC). El propòsit d'aquest document és el d'establir les polítiques i procediments per al manteniment de la col·lecció de la Biblioteca de Ripollet, amb la finalitat d'ajudar al personal responsable a establir un sistema per a l'avaluació i millora de la col·lecció, per tal de garantir i assegurar-ne la qualitat i l'interès per part de tothom. A més ha de permetre contrastar els objectius inicials amb els resultats finals, ha de servir com a instrument de consens per tal de poder prendre acords sense ambigüitats i ha de garantir la legitimitat de les nostres actuacions a l'hora de defensar-les davant d'un ens de decisió superior.

Aquest document és, per tant, el compromís públic que la biblioteca estableix en relació amb la gestió del seu fons. És un document obert i viu, i en conseqüència, es revisarà periòdicament, de manera que s'hi introduiran els canvis que es considerin oportuns a fi d'actualitzar-lo i adequar-lo a la realitat de cada moment<sup>160</sup>, així doncs s'anirà modificant en la mesura que canviïn les necessitats dels ripolletencs i ripolletenques.

### 2. Objectius

**Objectiu principal:** Tal com s'indica a les PDC de les biblioteques de L'Hospitalet i de Terrassa; la PDC ha de ser "l'eina fonamental a l'hora de definir i donar a conèixer els criteris de selecció dels fons documentals de la biblioteca, ha d'incrementar el compromís i coneixement de tot el personal en la gestió i desenvolupament de la col·lecció, ha d'assegurar que la col·lecció de la biblioteca satisfaci les necessitats d'informació i lleure de tots els segments de la població", i ha d'esdevenir l'instrument essencial de compromís de servei envers els ciutadans i ciutadanes.

---

<sup>159</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Terrassa: Ajuntament de Terrassa. Biblioteca Central de Terrassa. bct xarxa, 2013. 113 p.

<sup>160</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques de l'Hospitalet*. L'Hospitalet de Llobregat: Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, 2013. 30 p.

### Objectius concrets:<sup>161</sup>

- Formar col·leccions coherents amb la missió de la biblioteca.
- Descriure la col·lecció (abast, prioritats, limitacions, naturalesa), la seva organització i gestió.
- Definir els criteris i eines de selecció dels materials, així com els procediments de selecció i d'adquisició de cada tipologia documental i donar-los a conèixer.
- Establir un marc per a l'avaluació continuada i la millora de la col·lecció. Definir la política de revisió del fons i els criteris d'esporgada.
- Gestionar adequadament els recursos (econòmics, gestió de l'espai...) per tal d'optimitzar al màxim els mitjans amb el que compta la biblioteca.
- Informar a la ciutadania dels criteris de desenvolupament de la col·lecció en relació amb la realitat territorial i les necessitats dels usuaris.

### 3. Audiència del document

Aquest document s'adreça als responsables tècnics i polítics de l'Ajuntament de Ripollet i de la Diputació de Barcelona, al personal de la Biblioteca de Ripollet, als usuaris i usuàries de la mateixa i en definitiva a la ciutadania que vulgui tenir informació sobre la formació i el desenvolupament de la col·lecció.<sup>4</sup>

### 4. Responsabilitat

La responsabilitat de la col·lecció (i de la gestió de la mateixa) recau en la Direcció de la biblioteca, que delegarà en cada ocasió les competències i actuacions que es considerin pertinents en el personal bibliotecari.

### 5. Marc legal i normatiu

Amb la finalitat de conèixer el marc en el qual s'integra la Biblioteca de Ripollet és indispensable tenir en compte, a nivell nacional, la *Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya*<sup>162</sup>, el *Mapa de lectura pública de Catalunya*<sup>163</sup>, els *Estàndards de manteniment de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*, i a nivell internacional, el *Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública*, les *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament dels serveis de biblioteques públiques (2002)*, els *nous estàndards del servei de biblioteca pública de Catalunya (2008)*, les *Pautes per a biblioteques públiques* de la IFLA i el *Manifest de la IFLA / UNESCO per la Biblioteca multicultural*. Les directrius internacionals van ser

---

<sup>161</sup> Basats en la *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

<sup>162</sup> *Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya*: [http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=86277](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=86277)

<sup>163</sup> Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p. <[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].

analitzades a l'apartat "3.2 Marc normatiu: el paper de la biblioteca" del present treball, per tant a continuació ens centrarem en els de nivell nacional.

#### **Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya<sup>164</sup>**

##### **Article 22- Concepte de biblioteca pública:**

La Biblioteca de Ripollet és una biblioteca pública, les biblioteques públiques "disposen d'un fons general, ofereixen un ampli ventall de serveis informatius de tipus cultural, educatiu, recreatiu i social i són accessibles a tots els ciutadans, tant al conjunt del públic en general com a determinats grups d'usuaris."

A més a més han d'oferir les prestacions de manera lliure i gratuïta i han de prestar serveis diferenciats per a adults i per a infants. Cal afegir que han de treballar de manera coordinada amb els "serveis d'assistència social de cada localitat, han de facilitar el servei de préstec als lectors impossibilitats de sortir de llur domicili i oferir serveis bibliotecaris als hospitals, les presons, les residències i els centres d'acolliment de la localitat respectiva".

Pel que fa a les necessitats dels usuaris, les biblioteques públiques no han d'oblidar-se d'aquells usuaris amb "dificultats per a la lectura, amb llibres sonors i altres documents àudio-visuals o amb altres materials impresos pensats per a facilitar la lectura".

##### **Article 34 - Biblioteques locals:**

La Biblioteca de Ripollet és una biblioteca local "Les biblioteques locals, que són les que compleixen les condicions necessàries per a prestar el servei de lectura pública en una àrea determinada, coordinen llur activitat amb la biblioteca central comarcal o amb la biblioteca central urbana corresponent i poden donar suport a biblioteques filials".

Fins aquí no hi ha cap discrepància, però si continuem avançant en la lectura d'aquest article de la Llei, trobarem que "En els municipis de més de cinc mil habitants hi ha d'haver una biblioteca local". Com ja hem vist en anteriors apartats, Ripollet és un municipi amb uns 37.000 habitants, per tant ens fa pensar que una biblioteca local pot ser poc per al volum de població a la qual es dona servei.

L'article 33 que parla de les Biblioteques centrals urbanes diu que: "En les ciutats de més de trenta mil habitants que no tenen biblioteca central comarcal hi ha d'haver una biblioteca central urbana. En cada districte de la ciutat de Barcelona hi ha d'haver un centre bibliotecari que compleixi les condicions exigides a les biblioteques centrals urbanes i n'assumeixi les funcions, sens perjudici de la coordinació que, en funcions de biblioteca central, ha d'exercir la biblioteca estatal de Barcelona".

A continuació analitzarem el *Mapa de lectura pública de Catalunya* amb la finalitat de comprendre la classificació de la Biblioteca de Ripollet.

---

<sup>164</sup> Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya:  
[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=86277](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=86277)

## El Mapa de lectura pública de Catalunya

El *Mapa de la Lectura Pública de Catalunya* és un instrument de planificació territorial que recull les necessitats de la lectura pública i estableix el tipus de servei que correspon a cada població. A més a més, les inversions que es facin en els equipaments bibliotecaris s'han d'ajustar a les previsions i criteris establerts en el *Mapa de Lectura Pública de Catalunya*.

Tal com veiem a l'article 28 de la Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya, el *Mapa de lectura pública de Catalunya* està elaborat pel Departament de Cultura i aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya.

A continuació s'adjunta una imatge a fi d'il·lustrar la situació de la Biblioteca de Ripollet tenint en compte els criteris establerts pel Mapa de lectura pública:

### Il·lustració 1. Biblioteca de Ripollet segons el *Mapa de lectura pública de Catalunya*<sup>165</sup>

Ripollet (37.422 h.)					
Programa aplicació d'estàndards Mapa					
Fons total municipi	Tipus de biblioteca	Fons	Superfície de programa	Personal	Horari setmanal
74.844	Biblioteca central urbana + 1 biblioteca local de proximitat	56.133 18.711	2.185	3 - 4 bib.   6 - 8 tèc. aux.   1 sub.	40h
Cal concretar el dimensionament en un pla municipal de biblioteques					
Situació actual					
Fons total municipi	Biblioteca	Fons	Superfície	Personal	Horari setmanal
54.673	Biblioteca Ripollet	54.673	1.130	2 bib.   2 tèc. aux.   1 sub.	37h
Nivell d'adequació i propostes d'actuació					
Tipus de biblioteca	Nivell d'adequació		Propostes d'actuació		
Biblioteca central urbana	Adequada [Biblioteca Ripollet]		---		
Biblioteca local de proximitat	No existent		Crear i construir l'equipament		

Segons el *Mapa de Lectura Pública de Catalunya*, Ripollet disposa d' 1,2 document per habitant. Es tracta d'una dada inferior a les que indica la IFLA/UNESCO, ja que segons aquestes directrius un fons per ser adequat hauria de contenir entre 1,5 i 2,5 llibres per persona<sup>166</sup>. És una xifra insuficient si ens limitem a les dades establertes per les directrius, però podem considerar que no es tracta d'una xifra tant negativa si tenim en compte les característiques de la Biblioteca de Ripollet i del seu entorn.

Ripollet hauria de tenir dues biblioteques, una central urbana i una local de proximitat, a més el seu fons total hauria de ser de 74.844 entre les dues biblioteques, mentre que el seu fons actual és de 54.673 volums.<sup>5</sup> Si considerem la Biblioteca de Ripollet com a central urbana veiem que els estàndards es compleixen, però ens manca la biblioteca local de proximitat. Tot i així la superfície és gairebé la meitat de la recomanada, ja que es recomana<sup>7</sup> disposar de 2.187 m<sup>2</sup> i la realitat és de 1.130 m<sup>2</sup>. Això també repercuteix en el personal, que és inferior en nombre al recomanat. Tot i així les hores d'obertura 37 hores setmanals en front de les 40 hores recomanades, tenint en compte el número reduït de personal s'adeqüen en gran mesura als estàndards.

<sup>165</sup> Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p. <[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].

<sup>166</sup> Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques [en línia]. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002. <[http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA\\_publicues.pdf](http://www.cobdc.org/publica/directrius/IFLA_publicues.pdf)>. [Consulta: 01/10/2017]

Com veiem, després de consultar diverses PDC d'altres biblioteques públiques, aquests estàndards resulten encara allunyats de la realitat de les biblioteques públiques catalanes, no obstant això s'ha de considerar com un objectiu a assolir.

### **Estàndards de manteniment establerts per la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona (GSB)**

Aquest document és el compromís de la GSB, per tal de donar suport pel que fa a la creació de la col·lecció inicial i al manteniment del fons bàsic, de les biblioteques dels municipis que pertanyen a la Diputació de Barcelona.<sup>167</sup>

Si mirem els estàndards de la GSB la Biblioteca de Ripollet es troba en una situació complicada pel que fa al mòdul al qual pertany. Els mòduls estan definits en funció de la superfície de la biblioteca i la població a la que atén. Com que la Biblioteca de Ripollet actua com a biblioteca municipal ens hem de situar al mòdul L, veiem que la Biblioteca de Ripollet atén a una població de més de 20.000 persones (per tant pertanyeria al Mòdul 4) però la seva superfície és inferior a 1.260 m<sup>2</sup>, i per tant s'adequa més al Mòdul 3. Tot i les seves particularitats la Biblioteca de Ripollet queda classificada de la següent manera:

**Taula 13. Taula amb la classificació de la Biblioteca de Ripollet<sup>168</sup>**

<b>Biblioteca de Ripollet</b>	Mòdul	Superfície	Població
	L3	1.130 m <sup>2</sup>	37.648 habitants

Per tancar aquest apartat assenyalem la importància de dedicar recursos a la investigació en matèria de biblioteques i multiculturalitat. Tal com s'indica *al Manifest de la IFLA / UNESCO per la Biblioteca multicultural* és necessari realitzar una investigació per obtenir les dades pertinents amb la finalitat de prendre decisions sobre els serveis i assegurar-ne un finançament apropiat. Un cop s'hagin realitzat les investigacions els resultats i les bones pràctiques s'han de difondre per impulsar nous serveis bibliotecaris multiculturals eficaços. En aquest sentit la comunitat internacional (i els equipaments locals) ha de participar dels resultats d'aquestes investigacions reconeixent i recolzant els serveis bibliotecaris i d'informació com a promotors i conservadors de la diversitat lingüística i cultural.

<sup>167</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Terrassa: Ajuntament de Terrassa. Biblioteca Central de Terrassa. bct xarxa, 2013. 113p.

<sup>168</sup> Taula d'elaboració pròpia amb el resum de les dades de la Biblioteca de Ripollet

## 6. Distribució de la despesa

La Biblioteca de Ripollet, de la mateixa manera que la resta de biblioteques de la Diputació de Barcelona, conforma la seva col·lecció gràcies al pressupost i els materials que obté mitjançant dues fonts de finançament. D'una banda els lots que rep de la Diputació de Barcelona i de l'altre el finançament a través del propi Ajuntament. El pressupost consisteix en una eina fonamental per a l'equilibri de la col·lecció: ajuda a controlar les despeses, a gestionar els recursos i a establir prioritats. Però cal tenir en compte que el pressupost és un element que ajuda a planificar la PDC, i en cap cas ha de ser l'origen de la presa de decisions.

Tal i com s'explica a la *PDC de la Gerència de Biblioteques de la Diputació (2012)*, des de l'any 1997, els convenis marc en matèria de biblioteques estableixen que la col·lecció s'ha de formar a partir del 50 % del pressupost facilitat per part dels ajuntaments i del 50 % per part de la Diputació de Barcelona, en concret des de la Gerència del Servei de Biblioteques que es gestiona des del Departament de Gestió de la Col·lecció.

### **Els lots de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona (GSB).**

La GSB divideix les biblioteques públiques que formen part de la Xarxa de la Província de Barcelona, en diferents mòduls, tenint en compte aspectes com: la tipologia de la biblioteca, la superfície de l'equipament i la població de la seva àrea d'influència.<sup>169</sup>

La GSB posa a disposició de les biblioteques un sistema de selecció i adquisició de documents. D'aquesta manera, segons el pressupost que se'ls destina, les biblioteques tenen la possibilitat d'escollir els documents que volen rebre, d'entre un llistat de documents preseleccionats.

### **Les adquisicions directes de la biblioteca mitjançant el pressupost municipal.**

Cada biblioteca segons al mòdul al qual pertany disposa d'un pressupost municipal per a la compra de documents que complementa els lots facilitats per la GSB. Com veurem més endavant, la Biblioteca de Ripollet està classificada dintre del mòdul L3.<sup>170</sup>

La Biblioteca de Ripollet és un servei de competència municipal, però la seva gestió es du a terme gràcies a un conveni amb la Diputació de Barcelona, a través de la GSB, de manera que ambdues administracions estan obligades a aportar un pressupost anual per a la compra de materials.

A continuació es mostren les aportacions que la GSB ha fet a través del Departament de Gestió de la Col·lecció al llarg del 2016, així com la valoració dels exemplars adquirits per S.A.B.<sup>171</sup>

---

<sup>169</sup> Informació basada en la *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

<sup>170</sup> Dades extretes de l'Aplicació per al càlcul de la distribució de fons de la Diputació de Barcelona

<sup>171</sup> Informació facilitada per la GSB a la web de la Diputació de Barcelona



#### 14. Taula d'aportacions de la Gerència de Serveis de Biblioteques. Any 2016 <sup>172</sup>

Any 2016	Nombre de documents	Valoració
Llibres compra lot	595	10.340,70 euros
CD compra lot	84	1.183 euros
DVD compra lot	99	1.669,49 euros
Llibres S.A.B		3.091 euros
Subscripcions diaris i revistes		6.330 euros
Subscripcions RREE		441 euros
Compra directa		600 euros
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>23.655,19 euros</b>

Per tal de conèixer la xifra exacta de les aportacions econòmiques per part dels ens de l'Ajuntament de Ripollet, la Diputació de Barcelona i la Generalitat de Catalunya podem consultar la següent taula de pressupostos:

#### 15. Taula dels pressupostos segons conveni Ajuntament de Ripollet i Diputació de Barcelona<sup>173</sup>

Distribució del pressupost 2016		
Ajuntament	Diputació	Generalitat
12.000 euros	20.563 euros	3.091 euros

Hem d'afegir que el fet de crear un fons en favor de la diversitat cultural, "requereix d'una dotació pressupostària específica, a banda de disposar de temps i recursos humans per portar-ho a terme, ja que en molts casos demana un esforç afegit i cal buscar camins fora del mercat habitual d'adquisicions."<sup>174</sup>

Amb la dotació pressupostària específica podem realitzar una gran varietat d'iniciatives, com les que ja hem vist en l'apartat "5. Estudi de bones pràctiques", entre les quals podem destacar subscripcions a premsa internacional, subscripcions a recursos en línia multilingües, activitats i tallers multiculturals per a nens, cursos de formació per a adults, etc.

<sup>172</sup> Taula amb informació facilitada per la GSB a la web de la Diputació de Barcelona

<sup>173</sup> Elaboració pròpia a partir de dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet

<sup>174</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals. Recomanacions pràctiques".

<<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].

Com a exemple, veiem que la Biblioteca Vapor Badia dedica el 30% del pressupost de l'adquisició per als fons especials. Disposar d'un percentatge destinat a aquest fons és una manera de garantir que la biblioteca complirà amb els seus propis estàndards pel que fa a un fons adequat en relació a la seva comunitat d'usuaris. És imprescindible doncs que l'Ajuntament conegui les funcions i les possibilitats de la biblioteca, en aquest cas, com a integradora de cultures, per tal que es destini un pressupost específic a aquest propòsit. Ha de ser un pressupost al marge del que ja destina anualment l'Ajuntament. Amb això volem dir que ja que es tracta de disposar d'un pressupost exclusiu per a la integració, no hem de manllevar diners del pressupost que ja tenim perquè això pot suposar el detriment d'altres seccions o serveis de la biblioteca, sinó que hem de partir d'un pressupost nou que, evidentment, es pot integrar al que ja ens destina l'Ajuntament anualment però que en cap cas s'han de barrejar. No podem desviar diners del pressupost d'integració per a finalitats que no siguin la pròpia integració i acollida de nous i viceversa.

Una bona pràctica per a les biblioteques on el número d'immigrants és més reduït o per aquelles on es destina menys pressupost per a aquestes finalitats, és trobar l'equilibri per tal de garantir que totes les cultures apareguin representades al fons de la biblioteca, tot i que és més difícil de quantificar. També és molt important no només disposar del fons adequat sinó de dinamitzar-lo, perquè sinó correm el risc que aquest no tingui sortida.

Parlarem més endavant de les diverses opcions que tenen les biblioteques per tal d'adquirir documents multiculturals al marge del pressupost de que disposin.

## 7. Àrees de la col·lecció i suports documentals<sup>175</sup>

A continuació es llisten les àrees disponibles a la col·lecció, així com la tipologia de suports documentals seguint el model de la Biblioteca de Rubí:

- Llibres de ficció i coneixements
- Música en suport CD i llibres sonors
- Vídeos en format DVD de ficció i no ficció
- Publicacions periòdiques: revistes i diaris en paper, i fons locals de publicacions periòdiques en paper
- Recursos digitals: CD-ROM d'oci i coneixements, seleccions de webs, guies de lectura i recursos temàtics

---

<sup>175</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

## 8. Abast, prioritats i limitacions de la col·lecció

La col·lecció de la Biblioteca de Ripollet és de caire generalista i divulgatiu tal i com correspon a una biblioteca pública que té com a objectiu principal donar servei a tota la població.

L'objectiu principal de les adquisicions de la biblioteca mitjançant el pressupost municipal, serà complementar els lots rebuts de la GSB, sense cap ordre de prioritats, sinó que es cercarà sempre mantenir l'equilibri de la col·lecció. Els materials principals seran:

- Novel·la i narrativa
- Ficció en format DVD
- Música en format CD

### **En general no comprarem<sup>176</sup>:**

*S'ha de tenir en compte que hi ha cert tipus de documents o materials que la biblioteca no adquireix ja sigui per limitacions d'espai, pel format que es deteriora o per l'establiment de prioritats de compra.*

- *Llibres de text.*
- *Llibres que convidin a escriure-hi o pintar, quaderns d'exercici, etc. Excepte en casos en que la informació no estigui disponible en un altre format, com poden ser els llibres d'aprenentatge de llengües, etc.*
- *Llibres enquadernats en espiral o altres sistemes fràgils, excepte en casos en que no existeixi el contingut en edicions més robustes.*
- *Llibres amb materials d'acompanyament inusual, ja que dificulten la col·locació als prestatges.*

### **Queden totalment fora de les adquisicions de la Biblioteca de Ripollet:<sup>177</sup>**

- Les obres universitàries (només s'accepten les que són de primer de carrera, pel seu to divulgatiu).
- Les obres especialitzades, ja que no es disposa de cap fons especial.
- Les obres en llengües no emprades pels usuaris i usuàries de la biblioteca.

---

<sup>176</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció.* Terrassa: Ajuntament de Terrassa. Biblioteca Central de Terrassa. bct xarxa, 2013. 113p.

<sup>177</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques de l'Hospitalet.* L'Hospitalet de Llobregat: Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, 2013. 30 p.

## 9. Selecció

La selecció és el procés que realitza el personal bibliotecari, seguint els principis d'universalitat, imparcialitat, diversitat, qualitat i actualitat, amb la finalitat d'escollir els documents que es consideren útils i adequats per als usuaris reals i potencials de la biblioteca i que per tant passaran a formar part del fons de la mateixa.<sup>178</sup>

Per tal de dur a terme la selecció de documents hem de tenir en compte els criteris que es recullen al *Manifest de la Biblioteca Pública de la UNESCO*, que indiquen que tots els grups d'edat han de trobar material adequat a les seves necessitats, que el fons ha de reflectir les tendències actuals i l'evolució de la societat, com també la memòria de l'esforç, la imaginació i la humanitat i que el fons i els serveis no haurien d'estar sotmesos a cap forma de censura ideològica, política o religiosa, ni tampoc a pressions comercials.<sup>179</sup>

Com veiem, el procés de selecció és un procés de gran responsabilitat, ja que suposa tenir en compte molts aspectes a l'hora de decidir si un document passarà a formar part del fons de la biblioteca o no. La selecció de materials ha de seguir una sèrie de principis generals amb la finalitat d'atendre les diverses necessitats (de formació, informació, cultura i oci) dels ciutadans i donar suport a les activitats i serveis de les entitats, associacions i organitzacions del municipi.

Especialment hem de tenir en compte que la biblioteca ha de ser una font d'informació imparcial, en conseqüència, la col·lecció ha de representar les diferents tendències i punts de vista del coneixement, amb especial cura en: la religió, l'economia, la política i la història. Per tant la col·lecció en el seu conjunt no pot reflectir el punt de vista del personal de la biblioteca, o dels gestors municipals. En cap cas ha de respondre a criteris partidistes i en darrera instància la responsabilitat és tècnica, no política.

Mai no hem d'imposar una idea als usuaris. Els usuaris són lliures de triar o rebutjar materials per al seu propi ús o bé el dels seus fills i han de gaudir d'aquest dret individual i privat. Com a professionals els podem informar o aconsellar, però en cap cas hem de censurar les seves opinions com tampoc no hem d'imposar una manera de pensar.

A l'hora de realitzar les tasques de selecció de materials, i en general a l'hora de realitzar qualsevol tasca en l'entorn d'una biblioteca multicultural hem de tenir en compte les *Missions específiques dels serveis bibliotecaris d'entorns multiculturals*.<sup>180</sup>

- Fomentar la presa de consciència del valor positiu de la diversitat cultural i promoure el diàleg cultural.
- Fomentar la diversitat lingüística i el respecte per les llengües maternes.
- Facilitar la coexistència harmònica de diverses llengües, incloent l'aprenentatge d'aquestes.
- Salvaguardar el patrimoni cultural i lingüístic i recolzar l'expressió, la creació i la difusió de materials en totes les llengües pertinents.

---

<sup>178</sup> Elaboració pròpia a partir del document [http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf)

<sup>179</sup> *Manifest de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* [en línia]. L'Haia: Section of Public Libraries. IFLA. 1998. <[http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest\\_bp.html](http://www.cobdc.org/publica/manifestos/manifest_bp.html)> [Consulta: 11/03/2017].

<sup>180</sup> IFLA UNESCO Multicultural

- Recolzar la preservació de la tradició oral i el patrimoni cultural intangible.
- Recolzar la inclusió i participació de persones i grups de diversos orígens culturals.
- Promoure l'alfabetització informacional a l'era digital i el domini de les tecnologies de la informació i la comunicació, promoure la diversitat lingüística al ciberespai i fomentar el seu accés universal.
- Recolzar l'intercanvi de coneixements i bones practiques en relació amb el pluralisme cultural.

Tal com ens va dir el Jordi Llobet, responsable de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya durant l'entrevista, les biblioteques públiques, amb la finalitat de fomentar la integració dels nouvinguts a través dels seus fons han d'oferir-los-hi continguts del seu interès en un doble sentit: d'una banda, integrant en el fons de la biblioteca expressions de la seva cultura, enfortint així la seva presència i representació cultural; i de l'altra, oferint-hi continguts introductoris a la cultura del país que els acull.

### *9.1 Criteris generals*

Cal tenir en compte les següents consideracions generals en el moment de determinar la inclusió d'un títol a la col·lecció:

- L'interès per part dels ciutadans, la seva adequació a les necessitats presents i futures dels usuaris actuals i potencials. També es tindran en compte el contingut actual i vigent i el valor permanent del document.
- La imparcialitat de l'obra. Representació de les diferents tendències de tot el coneixement, amb especial cura en la religió, l'economia, la política i la història.
- El nivell divulgatiu de les obres. Com a màxim s'adquiriran obres bàsiques del primer cicle universitari.
- L'existència de pròleg, notes, índex i bibliografia en una obra, ja que aquestes ens indiquen la seva qualitat.
- La informació acurada del contingut. L'interès del contingut i la seva bona estructuració.
- La significació de l'obra en funció de la fiabilitat i reputació de: l'autor, traductors, prologuistes, il·lustradors, editors o productors, tenint en compte la seva trajectòria i experiència en la temàtica. Així com els premis, el mèrit literari i la crítica dels especialistes en suplementes de diaris, revistes especialitzades i pàgines web de referència.
- Manteniment d'una línia coherent en la continuació de col·leccions ja iniciades (idioma, característiques de l'edició, etc.). Per exemple: prioritjació de les edicions integrals: còmics (obtenir la col·lecció completa) o d'una trilogia (literatura o audiovisual) o sèrie de televisió.

- L'escassetat d'ítems dins de la matèria i la disponibilitat en d'altres biblioteques de fora de la ciutat.
- La seva inclusió en les llistes i bibliografies preparades per la GSB i pel Servei d'Informació Selectiva, que elabora la Direcció General de Promoció i Cooperació Cultural de la Generalitat de Catalunya, a través del Servei de Biblioteques.
- L'any de publicació. Priorització de la darrera edició d'una obra per a l'adquisició (les més noves del mercat).
- Equilibri amb els documents existents en la col·lecció de la biblioteca.
- La disponibilitat d'espai a les prestatgeries. L'equipament de la biblioteca té una capacitat limitada. Caldrà tenir present aquesta capacitat i retirar documents obsolets que calgui per tal de garantir un fons de qualitat, tot establint les prioritats que ens demanden els nostres usuaris. Deixarem espai suficient a les prestatgeries per un ús adequat del fons.
- L'idioma (trobareu més desenvolupat aquest criteri al punt "6.3 Llengua dels documents").

## 9.2 Característiques físiques

Els criteris generals de selecció segons les característiques físiques són:

- Sempre que sigui possible, seleccionarem obres amb una enquadernació sòlida, rústica, de tapa dura, en qualsevol tipus d'obra, no només en obres destinades a perdurar en el fons, sinó també en el cas d'obres destinades a un ús curt i intens. A més, la biblioteca utilitza el sistema de folrar documents per tal de prolongar el seu bon estat físic.
- Sempre que hi hagi opció, s'escollirà aquell exemplar que tingui la tipografia més clara i llegible, especialment en casos en que els usuaris acostumen a ser persones amb dificultats visuals, com poden ser els usuaris d'avançada edat dels Clubs de lectura.
- La qualitat de les il·lustracions, imatge i so.
- La presentació acurada.

## 9.3 Llengua dels documents

Segons la *Política de Desenvolupament de les Col·leccions de la Gerència del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* les dues llengües bàsiques a l'hora de constituir la col·lecció inicial són el català i el castellà. La Gerència aposta per aquestes dues perquè són les que habitualment s'utilitzen per comunicar-se i representen el 91 % de la col·lecció. El català representa el 30 % i el castellà el 61 %. L'anglès, el francès, l'alemany, italià, gallec i basc són les altres llengües de la bibliografia bàsica i representen un 7 %, i les trobarem en les obres de ficció, novel·les, aprenentatge d'idiomes i diccionaris. El 2 % restant és per a llengües com el portuguès, el xinès, l'urdú, etc. Pel que fa al fons infantil no hi ha gairebé representació d'altres llengües que no siguin el català i el castellà. I en relació amb el manteniment de la col·lecció no s'estableixen percentatges i aquests aniran variant a mesura que la col·lecció vagi creixent i en funció de les

característiques dels nostres usuaris. Tot i així s'intenta potenciar sempre que sigui possible d'adquisició de material en català "malgrat que el mercat editorial no sempre ho permet."<sup>181</sup>

Pel que fa a la llengua dels recursos digitals s'haurien de seleccionar en català o castellà, però no sempre és possible aconseguir aquest tipus de material en aquestes llengües, per això s'optarà per subscripcions en anglès.<sup>182</sup>

Tot i aquestes recomanacions hem de tenir en compte que la biblioteca ha de representar la diversitat de la població a la qual es dona servei, i per tant competirà a cada biblioteca establir les pautes que es considerin pertinents per a la selecció dels materials en llengües minoritàries.

Les xifres de la Biblioteca de Ripollet referents a la llengua dels documents han estat extretes d'un programa de la Diputació de Barcelona que proporciona a les biblioteques dades estadístiques del fons. Extraient els documents d'un idioma en concret i fent una regla de tres s'extreuen els percentatges.

Per conèixer els percentatges de les llengües només analitzem els documents impresos, ja que els DVD tenen l'opció de diversos idiomes i els CD de música no són quantificables en aquest cas.

La dada total de documents impresos és 32.315 documents<sup>183</sup>. Principalment les llengües dels documents impresos que formen part del fons de la biblioteca són el català amb uns 13.056 documents (aprox. 40,4 %), el castellà amb 18.161 documents (aprox. 56,2 %) i l'anglès amb 904 documents (2,8 %). La resta de llengües, que corresponen a uns 194 documents només representen un 0,6 % aproximadament, i les trobem principalment a les novel·les i al Racó de llengües.

A l'apartat de literatura, concretament a les novel·les, trobem: el basc, el gallec, el francès, l'alemany, l'italià i el portuguès.

Pel que fa a les llengües de grups minoritaris que tenen presència activa a la Biblioteca de Ripollet bàsicament estan destinades al Racó d'aprenentatge d'idiomes, de manera que es tracta d'un volum reduït de documents. És important recordar que s'han de facilitar materials per a l'aprenentatge d'idiomes i és indispensable que la secció d'aprenentatge de català i castellà, que és la que més demanen els usuaris nous, sigui actual, completa i de qualitat.

En relació amb el fons infantil la part destinada a llengües minoritàries és molt residual, pràcticament inexistent.

De l'entrevista conjunta que vam realitzar amb en Ferran Burguillos, director de la xarxa de Biblioteques Municipals de Sabadell i cap de zona de les biblioteques del Vallès Occidental-Est de la Diputació de Barcelona i de l'Eli Vazquez, es va posar de manifest el que fa al fons de la biblioteca, des de la Biblioteca de Ripollet, es té consciència de que s'ha d'adaptar a les necessitats de l'entorn i tot i que a l'actualitat és cert que hi ha molt poca demanda de consultar fons en llengües minoritàries com poden ser l'àrab o el romanès també s'ha de ser conscient que si hi haguessin més documents amb aquestes característiques potser també hi hauria més demanda, ja que "és un peix que es mossega la cua".

---

<sup>181</sup> Gerència del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona

<sup>182</sup> IDEM

<sup>183</sup> Dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet any 2017.

També es va posar sobre la taula el fet que dintre del col·lectiu de nouvinguts, són les mares àrabs les que més acudeixen a la biblioteca. No consulten el fons de la biblioteca, però són usuàries que venen totes les tardes, i acompanyen als seus fills i per tant fan ús de l'espai de la biblioteca. Moltes d'aquestes dones no tenen un nivell elevat d'estudis i en moltes ocasions no entenen l'àrab escrit, és per això que tampoc consultaran el fons de la biblioteca. Per tant hem de preguntar-nos què és el que volem aconseguir i quines són les estratègies a seguir. Potser aquestes usuàries més que un fons en àrab el que necessiten és un espai d'integració i acolliment o activitats destinades als infants o a elles mateixes. També cal tenir en compte que aquesta és la situació que hi ha actualment, però com sabem la societat canvia, evoluciona, i per tant la situació que tenim actualment no serà la mateixa que hi haurà dintre de 5 o 10 anys. Llavors haurem d'aturar-nos a reflexionar: quan el nivell d'alfabetització hagi crescut quin ús donaran aquestes persones de la biblioteca i el seu fons?

La directora de la biblioteca de Ripollet, va posar de manifest que per part de la Biblioteca de Ripollet es vol renovar i millorar el fons d'aprenentatge de llengües, i el de les novel·les en altres idiomes, però que primer és necessari fer una esporgada per conèixer exactament què és el que es té i què és el que es necessita realment. Actualment el percentatge del pressupost que es dedica a fons en altres idiomes és molt reduït, les novel·les que s'adquireixen en altres idiomes que no siguin el català i el castellà són en anglès i pel que fa a l'aprenentatge d'idiomes gairebé totes les noves adquisicions han estat en anglès i en francès (SELPART, aplicació de la Diputació de Barcelona per a la gestió i la selecció de lots).

Com s'ha comentat anteriorment les biblioteques de poblacions multiculturals han de reflectir en el seu fons documental la diversitat d'orígens de la població del seu entorn i han de saber donar resposta a les necessitats educatives i d'integració específiques que es plantegen<sup>184</sup> i per tant no ens podem limitar a oferir documents en català i castellà, sinó que hem d'ampliar l'oferta de documents en altres llengües. No podem relegar aquestes altres llengües al Racó d'aprenentatge d'idiomes o a apartats reduïts del fons.

L'escenari ideal seria aquell en el qual a qualsevol apartat del fons poguéssim trobar documents en diversos idiomes, però sent realistes ens hem de limitar. Per tant centrarem els esforços i recursos en oferir varietat lingüística i cultural en els següents apartats de la col·lecció:

- Novel·les
- Religió
- Cuina
- Cinema i documentals (ja ho hem vist al capítol "2.3 Enregistraments de vídeo")
- Música (ja ho hem vist al capítol "2.4 Enregistraments sonors")
- Publicacions periòdiques
- Aprenentatge d'idiomes
- Fons infantil

A continuació analitzarem aquests apartats de la col·lecció.

---

<sup>184</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals. Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].



### 9.3.1 Fons adult i infantil

Com ja hem comentat en diverses ocasions el pas inicial a l'hora de treballar la multiculturalitat és conèixer les particularitats del nostre entorn: les comunitats, els països d'origen, les minories principals, les llengües parlades i escrites, etc. En segon lloc hem de conèixer les experiències prèvies sobre el tema: estàndards, articles especialitzats, estudis monogràfics, entrevistes amb professionals del sector, etc.

Les recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona indiquen que s'ha de valorar en cada cas si és útil adquirir fons. S'ha de tenir en compte les dificultats existents a l'hora d'adquirir documents en llengües minoritàries i també hem de ser conscients que totes les llengües no tenen el mateix nivell de dificultat a l'hora de realitzar els procediments amb els proveïdors, o sobre selecció i qualitat. En cas que es decideixi adquirir documents en llengües minoritàries es recomana adquirir literatura, especialment novel·la.

En relació amb els llibres per a infants, les recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona també indiquen que s'ha de valorar sobre la possibilitat d'adquirir documents en llengües minoritàries si:

- Aquests nens han nascut a un altre país i han fet l'aprenentatge en la llengua d'aquell país.
- Es vol mantenir la llengua materna.
- Hi ha possibilitat de col·laborar amb escoles o casals.

En aquest estadi hem de valorar doncs, si cal adquirir documents per a infants, ja que hem de tenir en compte que si els fills dels nouvinguts han nascut a Catalunya, aquests tenen coneixements de l'idioma i la cultura catalana i castellana com qualsevol altre nen, i majoritàriament l'adopten com a pròpia, per tant en aquest supòsit no hauríem de fer cap distinció. Tot i així s'ha de valorar el fet de que aquests nens han de continuar tenint contacte amb la cultura i la llengua d'origen dels seus pares i en conseqüència la biblioteca ha d'actuar com a pont entre aquestes dues cultures. A més a més no hem d'oblidar la importància de que els infants amb pares catalans, també coneguin les diverses cultures dels nens amb els quals conviuen amb la finalitat de fomentar la tolerància i la integració multicultural.

Un cop feta la valoració, en cas que es consideri adient incorporar documents infantils en diversos idiomes és imprescindible col·laborar amb aquelles entitats o associacions amb les quals mantenim objectius comuns, com poden ser les escoles, els esplais o els casals. Haurem de contactar amb proveïdors, llibreries, entitats immigrants i entitats que col·laborin en la integració i amb famílies de nouvinguts.

En la nostra opinió és important oferir documents atractius en llengües maternes, ja que mantenir el contacte amb la cultura d'origen és indispensable per a una integració real i completa. Com ja hem dit anteriorment no es tracta d'anul·lar la cultura d'origen sinó de reforçar-la i donar-la a conèixer i per tant, millorar l'adaptació a la societat d'acollida. A tall d'exemple:

“Al llarg d’aquests anys s’ha constatat amplament que trobar llibres en la llengua familiar provoca, d’entrada, en els nens i nenes una gran sorpresa i, després, una bona dosi d’il·lusió, malgrat que, malauradament, molts dels infants perden el coneixement escrit de la seva llengua.”<sup>185</sup>

Aquest fragment reforça la importància de proporcionar aquest tipus de llibre en llengües minoritàries, però també evidencia que els infants que arriben amb molt poca edat a les societats d’acollida acostumen a desconèixer la llengua materna escrita. És important, per tant, que a més d’oferir materials en aquestes llengües, realitzem activitats en col·laboració amb altres institucions, com per exemple, en el cas dels musulmans, la Comunitat Musulmana de Ripollet (mesquita) que és on es donen les classes d’àrab.

Recordem que tal i com comenta l’Imma Solé, a diversos dels seus articles, les adquisicions de documents en llibreries o distribuïdors de certs països, acostuma a generar dificultats que són insalvables si no es té una certa flexibilitat burocràtica i una ajuda en la gestió. Les biblioteques públiques depenen d’unes institucions que tenen unes polítiques econòmiques molt rígides i aquesta manera de fer impedeix en la majoria dels casos gaudir d’una certa flexibilitat que ajudaria a resoldre qüestions que es presenten a l’hora de treballar amb diferents països on les seves estructures organitzatives són diferents de les nostres.<sup>186</sup>

La compra de llibres en algunes llengües com l’àrab és complexa, i al nostre entorn hi ha poques distribuïdores que treballin amb editorials d’aquests països, és per això que si decidim incorporar aquests documents al fons de la biblioteca, haurem de trobar l’equilibri entre la qualitat de l’edició i l’actualitat de l’obra.

Cal afegir que en moltes ocasions les edicions dels documents que es proporcionen en alguns idiomes són, en contrast amb els llibres que s’editen en el nostre entorn, edicions de menys qualitat o antigues que visualment no atrauen al públic. Hem de procurar que els documents que adquirim siguin de tan bona qualitat com la resta del fons de la biblioteca, ja que d’altra manera, a banda de proporcionar documents poc atractius, estem fent, sense tenir aquesta voluntat, una distinció entre tipus de cultures, llengües o usuaris, i és tot el contrari al que nosaltres desitgem.

Com hem dit en diverses ocasions cada biblioteca ha de buscar els recursos, els mitjans i les col·laboracions que consideri adients per a la confecció del seu fons. Per exemple en el cas de Sabadell actualment s’adquireix el fons en àrab en gran part a través d’una llibreria que depèn del Centre de Cultura Islàmica de Madrid, ja que (segons ens comenten a l’entrevista de l’annex 3) és complicat trobar una llibreria de qualitat a Barcelona.

Una opció alternativa a la compra de documents en altres llengües és demanar en préstec maletes de documents o reculls de materials a altres biblioteques o centres especialitzats (ACROS, Casa Àfrica, CePSE...) per a la realització d’exposicions temporals, per exemple. D’aquesta manera estalviem recursos i podem començar a temptejar les reaccions dels nostres usuaris envers un tipus de projecte nou.

---

<sup>185</sup> Solé Vilanova, Imma. “Biblioteca pública i immigració. Una experiència de cohesió social”. Revista d’Igualada, 10. 6 p. <<http://www.revistaigualada.cat/wp-content/uploads/2014/11/10.02.64.pdf>>. [Consulta: 25-11-2017].

<sup>186</sup> Solé, I. (1999). “La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entre culturas”. *Educación y Biblioteca*, 11. 3 p. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275141/stpaa1.pdf/7ec1b0d2-261f-4ccf-9bd1-e06f0f4e19db>> [Consulta: 25-11-2017].

Recordem que a l'hora d'incorporar documents a la nostra col·lecció també podem optar per vies diferents a la de les compres, com poden ser les donacions. Les donacions poden ser de particulars, d'entitats o bé d'altres biblioteques. Trobem molt recomanable aquesta via especialment en els casos d'adquisició de documents en llengües minoritàries. Sabem que adquirir fons documental en llengües com l'àrab o el romanès pot ser complicat, especialment en el cas de l'àrab. Per això podem comptar amb entitats que tenen la funció i els recursos apropiats per a la difusió de diverses cultures, etc. Podem optar per aquesta via sempre i quan els documents compleixin amb els requeriments prèviament establerts des de la biblioteca. Per a més informació podem consultar l'apartat de "Donacions al capítol 13. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris".

La biblioteca, conscient del seu paper de promotora i difusora de la tradició cultural, vetllarà per tal de tenir al dia una bona selecció d'obres clàssiques d'autors catalans, espanyols i universals.

### 9.3.2 Novel·les

Pel que fa als criteris de selecció d'una obra de ficció podem dir que les obres escrites en català o castellà s'adquiriran en la llengua en què hagin estat creades, es tindrà preferència per la llengua original. En cas que una obra tingui molta demanda per part dels usuaris es pot adquirir un exemplar en català i un altre en castellà (exemple "bestsellers").

Les traduccions d'obres literàries s'adquiriran en català o castellà segons el traductor i l'edició i també es tindrà en compte el percentatge idiomàtic dels usuaris i usuàries.

Hem de ser conscients que proporcionar literatura clàssica de diverses cultures o llengües no és el que necessiten prioritàriament els nostres usuaris. A més dels clàssics més reconeguts i representatius de la literatura de cada comunitat cultural o país hem de proporcionar les obres actuals, les novel·les que poden captar el seu interès. Pensem que si nosaltres estiguéssim residint a un altre país no només voldríem llegir a Cervantes o a Ramon Llull. Per tant haurem de valorar quines són les novel·les que hem d'adquirir i en quins idiomes, a part de les que comunament tenim a la biblioteca, com poden ser el català, el castellà, l'anglès, l'italià el francès o l'alemany.

Si considerem que és arriscat fer una compra de novel·les en llengües que a la nostra comunitat són minoritàries podem optar pels préstecs interbibliotecaris de la CePSE (varietat de llengües), les donacions d'ACROS (romanès) i la maleta de recursos de la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu (àrab), entre d'altres. A més aquestes entitats també ens poden assessorar a l'hora de realitzar compres, per tal de no assumir un risc tan elevat i anar directament a adquirir novel·les concretes i autors interessants pel públic.

### 9.3.3 Religió / Teologia

Com veiem és important impregnar tota la col·lecció amb la diversitat cultural del municipi. Ja hem comentat que una bona manera de començar és mitjançant les publicacions periòdiques, novel·les, idiomes i fons infantil, però no hem d'oblidar la importància de la religió.

La religió en la majoria de cultures és la manera d'entendre la vida, la societat i el món. Considerem, per tant, que és una de les matèries més rellevants a l'hora de proporcionar un fons multicultural. Tal i com ens diuen a la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)* hem de tenir una col·lecció inicial amb uns títols bàsics de cada religió al marge dels percentatges de préstec o de consulta a sala per acomplir el *Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública* i la aconfessionalitat de l'Estat.

És important doncs, ser conscients de la importància d'anar incorporant títols de diversitat religiosa, tot i que tindrem un fons majoritàriament d'obres cristianes, degut a la tradició religiosa del territori, i a que aquestes obres "ajuden a comprendre altres disciplines, com l'art, la història o la música occidental atès al pes que ha tingut la religió al llarg de la història."<sup>187</sup>

### 9.3.4 Cuina

Els documents sobre cuina, gairebé com els de religió, ens donen una informació molt important sobre les cultures d'una regió o país. La gastronomia és un element identificador indiscutible i també una excel·lent manera d'integrar les persones en altres realitats culturals. En el cas de la religió en ocasions és complicat identificar-se amb altres realitats a la nostra, aquest és un aspecte que la gastronomia té a favor seu: tothom ha d'alimentar-se i tot i que poden haver certs tipus de plats o condiments que poden no ser del nostre gust, o que ens poden resultar estranys la primera vegada que els provem, si que podem trobar d'altres, de la mateixa regió, que ens poden agradar i alhora apropar-nos a altres països i persones.

Un exemple d'aquesta capacitat de compartir i d'afavorir la interrelació que proporciona la cuina el trobem en l'activitat que es realitzen a diverses biblioteques de Catalunya, com és el cas de la Biblioteca Fondo de Santa Coloma de Gramenet.

Aquesta biblioteca està especialitzada en cuines del món i disposa d'un espai anomenat d'aquesta mateixa manera, "Cuines del Món" que és un dels eixos vertebradors del programa de foment de lectura. L'espai compta amb un fons d'uns 500 volums sobre gastronomia d'arreu del món i a més té a les seves instal·lacions una cuina habilitada per a fer-hi demostracions, tallers, clubs de lectura i xerrades.

En el nostre cas no podem realitzar aquests tallers, ja que la biblioteca no té les instal·lacions apropiades, però sí que podem proporcionar un fons de gastronomia d'arreu del món, per tal de donar a conèixer altres cultures i per reforçar la de les comunitats minoritàries del nostre entorn.

---

<sup>187</sup> "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

En aquest cas, la prioritat en la llengua dels materials serà el català i el castellà, per poder arribar al nombre més gran possible d'usuaris. A més hem de tenir en compte que les persones d'aquestes cultures ja coneixen la gastronomia dels seus països i per tant no tindria gaire sentit que estiguessin en el seu idioma. Sí que poden interessar-se pels plats típics d'altres països i per tant, és interessant que aquests estiguin en català i castellà per tal que gràcies a aquest interès en la cuina puguin aprendre els idiomes de la societat d'acollida.

### 9.3.5 Aprenentatge d'idiomes

Les biblioteques públiques ofereixen una col·lecció de documents de diversos nivells d'aprenentatge destinats a l'autoformació d'idiomes. La Biblioteca de Ripollet posa a disposició dels seus usuaris un fons d'aproximadament uns 1.580 documents, de les següents llengües: català, castellà, anglès, francès, italià, alemany, portuguès, àrab, rus, xinès i japonès.<sup>188</sup>

En el tema que ens ocupa de les minories culturals que arriben a la nostra societat, un dels fons més importants i més necessaris per a la seva integració és el d'aprenentatge de llengües, i dintre d'aquest és evident que els dos idiomes que són més necessaris són el català i el castellà. A l'hora d'adquirir materials per a l'aprenentatge d'idiomes és important que la biblioteca estigui en contacte amb les escoles oficials d'idiomes, per conèixer els nivells que hi ha en cada idioma i per saber quins materials són necessaris per a la obtenció de certificats oficials. A banda de les escoles oficials d'idiomes és important treballar amb l'Oficina de Català de Ripollet, l'Escola d'Adults Jaume Tuset i el Consorci de Normalització Lingüística.

Les recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona en matèria de biblioteques multiculturals divideixen en dos els tipus de documents per a l'aprenentatge d'idiomes pel que fa al nivell de competència lectora.<sup>189</sup>

- Documents de lectura graduada: són textos que utilitzen un vocabulari limitat i s'organitzen per nivells i que pretenen una progressió en l'adquisició de vocabulari i de formes gramaticals. Acostumen a incorporar llistes amb vocabulari explicat.
- Documents adaptats de lectura fàcil: són textos pensats per afavorir la comprensió lectora. No inclouen figures simbòliques (exemple: metàfores) i utilitzen un vocabulari de fàcil comprensió.

En relació amb la lectura fàcil recordem que són els materials per a aquelles persones que tenen dificultats lectores o de comprensió. Tal com ens expliquen el Ciro Lluca i la Carme Fenoll<sup>190</sup>:

“Només un 6 % de les biblioteques catalanes<sup>18</sup> consideren que tenen material adient per a aquest segment de públic, el qual es tendeix a substituir per obres per a persones amb dificultats visuals (llibres amb lletra gran). Sens dubte, és una aposta que les biblioteques públiques han d'assumir si volen ser útils a persones amb dificultats lectores transitòries (immigrants, neolectors escolarització deficient) [...] La integració de col·leccions dedicades

---

<sup>188</sup> Xifres de finals de l'any 2016

<sup>189</sup> Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). “Biblioteques públiques en entorns multiculturals. Recomanacions pràctiques”.

<<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].

<sup>190</sup> Fenoll Clarabuch, Carme; Lluca Fonollosa, Ciro (2006). "Cinquanta idees per sorprendre des de la biblioteca pública". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 17 (desembre) . <<http://bid.ub.edu/17fenol1.htm>>. [Consulta: 21-11-2017].

específicament a aquests col·lectius, d'altra banda, permetrà arribar directament i indirectament a públics que en l'actualitat queden exclosos de la biblioteca, i també als serveis públics que tenen relació amb el col·lectiu (serveis socials, escoles d'adults, ONG, presons, centres sanitaris, etc.).”

Per tant, hem de donar la importància que es mereix a aquest tipus de materials. I si tenim dificultats a l'hora de seleccionar-los podem comptar amb el suport dels professionals de l'Associació de Lectura Fàcil, que hem presentat al recull de bones pràctiques. Ja que a més d'assessorar-nos també treballen el foment de la lectura i la cultura. Desenvolupen moltes tasques que ens poden ajudar en el nostre dia a dia: elaboren materials en un llenguatge senzill i entenedor, ofereixen traducció de textos, orienten i assessoren per organitzar clubs de LF, formen a persones voluntàries per dinamitzar clubs de LF i proporcionen recursos per treballar la LF, entre d'altres.

A les recomanacions pràctiques de la Diputació de Barcelona es ressalta la rellevància d'oferir als nostres usuaris els documents que es recomanen des dels centres formatius en matèria d'idiomes del nostre municipi o zona.<sup>191</sup>

A banda dels documents en format paper, també cal destacar l'èxit i la utilitat dels documents multimèdia, per a l'autoaprenentatge de llengües.<sup>192</sup>

Pel que fa a l'aprenentatge d'idiomes a part dels que puguem oferir en format físic, des de la biblioteca també podem oferir altres recursos en línia. Hem d'aprofitar la diversitat de recursos disponibles a Internet de forma gratuïta i que per tant són accessibles des dels ordinadors de la biblioteca (diccionaris, enciclopèdies, vocabularis, etc.).

A més d'aquests recursos, que cada usuari pot cercar de forma lliure navegant per Internet, també trobem projectes amb reculls realitzats per biblioteques o altres entitats que val la pena destacar:

#### ➤ **“Prestatge Virtual d'Idiomes”**

En aquest àmbit hi ha encara molta feina per fer, però ja hi ha iniciatives que poden resultar molt positives i útils i que des de la biblioteca hauríem de difondre. Sabem que adquirir fons en altres llengües és complicat no només pels temes pressupostaris sinó també per la burocràcia o pel desconeixement per part de les institucions del que pot fer la biblioteca en matèria d'integració.

Una de les eines que es troben al nostre abast és el “Prestatge Virtual d'Idiomes”<sup>193</sup> de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona. Es tracta d'un recull de notícies, recursos i recomanacions fetes per bibliotecaris i bibliotecàries en relació amb l'aprenentatge de llengües.

Els recursos que s'ofereixen estan destinats a l'autoaprenentatge de vuit llengües diferents: català, castellà, francès, italià, anglès, xinès, alemany i àrab. A cada idioma trobem una selecció de recursos tant per a adults com per a infants que es poden trobar a les biblioteques de la xarxa, a Internet i a través d'aplicacions pels telèfons mòbils.

---

<sup>191</sup> Ibídem

<sup>192</sup> Ibídem

<sup>193</sup> <http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/idiomes>

### ➤ “Arma't de recursos”

Una altre eina molt recomanable és el bloc “Arma't de recursos”<sup>194</sup>, gestionat per la Biblioteca la Bòbila de L’Hospitalet del Llobregat. És tracta d’una selecció de recursos i cursos per a l’aprenentatge d’idiomes: alemany, anglès, àrab, castellà, català, francès, grec clàssic, italià, urdú i llatí.

#### 9.3.6 Publicacions periòdiques

Un dels objectius principals de la present PDC és el de fomentar la integració des de la biblioteca. La bibliografia consultada, així com les entrevistes realitzades ens han fet considerar que un dels tipus de documents més rellevants i que poden ajudar més en aquest procés és la premsa. És per aquest motiu que hem decidit dedicar un subapartat exclusiu als criteris per a la selecció de premsa.

La biblioteca conforma les col·leccions de revistes i diaris a partir del pressupost anual que assigna la GSB i del pressupost municipal.

En el cas de la selecció de títols de la premsa diària es cercarà l’equilibri lingüístic, la pluralitat de matèries (premsa general, esportiva i econòmica), i la pluralitat d’ideologies.

És fonamental que seguim els principis internacionals de manteniment d’una col·lecció que s’adapti a les particularitats de l’entorn més proper i per tant hem de tenir en compte que la premsa també ha d’adoptar aquests principis. A la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu es va seguir una iniciativa per la qual s’oferia una gran varietat de diaris internacionals i en diversos idiomes, a l’article *Els colors de la biblioteca pública* se’n parla, l’Imma Solé i la Maria Montia recomanen la compra de diaris. Assenyalen que el cost és força elevat però que l’èxit està assegurat i que és un primer pas cap a altres lectures que ja requereixen un grau més alt de formació.<sup>195</sup>

Aquest article és del 2004 i actualment, tal i com ens va comentar durant l’entrevista l’Imma Solé, una de les autores, la majoria de ciutadans, inclosos els nouvinguts, fan les consultes de publicacions periòdiques a través de dispositius mòbils, per tant ens hem de plantejar si és més recomanable disposar de premsa en format paper o bé en línia a través dels ordinadors de la biblioteca. Una bona proposta pot ser començar amb subscripcions a publicacions periòdiques amb accés en línia i més endavant, depenent de l’acollida del públic oferir també premsa en format paper. El que és innegable és que si oferim diaris de Catalunya i Espanya també hauríem de poder ampliar l’oferta documental a d’altres llengües a part del català i el castellà i mostrar altres realitats sense centrar-nos únicament en un país o una ideologia, ja que la realitat és plural.

En aquest cas si pensem en facilitar premsa sobre Romania i el Marroc també hauríem de considerar proporcionar sobre l’Equador, ja que és una de les comunitats més nombroses de Ripollet, i en aquest cas que tinguin en comú el mateix idioma que nosaltres no significa que els diaris en castellà de Catalunya o Espanya resolguin en la totalitat les seves necessitats d’informació.

---

<sup>194</sup> <http://bobila-idiomes.blogspot.com.es/>

<sup>195</sup> Solé, I.; Montia M. (2004). Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania. *ITEM: Revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>> [Consulta: 28-10-2017].

Hem de ser conscients que hi ha països amb els quals treballar el tema de les subscripcions de diaris es complica. Per exemple, l'Imma Solé,<sup>196</sup> també parla en un altre dels seus articles, sobre el cas dels diaris del Marroc, indica que fins al moment de la redacció de l'article (1999) no han existit al nostre país distribuïdors per a la tramitació i que, per tant, resulta més senzill fer subscripcions a publicacions editades a Europa. Però tot i que aquests diaris estiguin editats en àrab, la orientació i el contingut no són els mateixos que els que estan editats en els propis països. Per tant, s'ha de valorar.

Creiem que la proposta actual més recomanable és la subscripció a premsa en línia o bé l'accés a recursos gratuïts i oberts a Internet a través dels ordinadors de la biblioteca. Un exemple de recurs és el de Kiosco.net (<http://kiosco.net/>) i Diarios del Mundo (<http://www.diariosmundo.com/>). Aquests dos recursos són molt interessants i es troben en accés obert i gratuït a Internet. Proporcionen accés a diaris d'arreu del món. L'únic inconvenient que trobem en el primer cas és que a l'apartat de diaris d'Europa no hi ha cap apartat per Romania, i en el cas del Marroc, tot i que si tenen un apartat específic no apareix cap diari. De totes maneres veiem que altres països que ens interessin com Equador si que hi inclouen publicacions. Pel que fa al segon recurs proporcionen premsa només d'Amèrica i Europa, per tant, ens mancava el recull de Marroc, per tal de tenir premsa de tots els països que ens interessin per la confecció del nostre fons.

En cas que considerem pertinent incorporar al nostre fons publicacions periòdiques d'aquests col·lectius i amb la finalitat de fer una correcta selecció dels mateixos, hauríem de contactar amb professionals que ens poguessin assessorar en aquesta matèria. Per a més informació sobre aquesta qüestió consulteu l'apartat 9.3.6. També s'ha de valorar la possibilitat de fer subscripcions a premsa en línia que potser tindrà més impacte que en paper.

### 9.3.7 Entitats amb les quals col·laborar

Disposar d'un fons multicultural pot resultar costós en temps i en recursos. És per això que una bona opció per a oferir un fons de qualitat a un cost més econòmic és la col·laboració amb associacions d'immigrants, entitats especialitzades i altres biblioteques.

Cada biblioteca ha de conèixer les comunitats més nombroses del seu entorn. En el nostre cas, aquestes són la marroquina i la romanesa, per tant hem cercat entitats i persones relacionades amb aquestes cultures que puguin col·laborar amb la biblioteca aportant els seus coneixements i experiències.

Per a la comunitat de romanesos hem escollit la "Asociación Cultural Rumana de Sabadell" (ACROS). Amb la finalitat de conèixer més a fons aquesta entitat vam contactar amb ells, i en Roberto Valsan, president de l'associació, ens va informar sobre l'associació. Ens va indicar que ACROS és l'única entitat de Catalunya que ha realitzat diverses donacions de llibres relacionats amb la llengua i la cultura romanesa a la Xarxa de Biblioteques de Catalunya. Ens va indicar que són una entitat molt activa i que podíem trobar-ne molts exemples d'iniciatives a les quals han participat a la seva pàgina de Facebook (FB). Tant a la seva pàgina web com a la de FB veiem que

---

<sup>196</sup>Solé, I. (1999). "La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivencia entre culturas". *Educación y Biblioteca*, 11. 3 p. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275141/stpaau1.pdf/7ec1b0d2-261f-4ccf-9bd1-e06f0f4e19db>> [Consulta: 25-11-2017].



són una entitat que té com a activitat principal donar a conèixer la història, la cultura, els costums i les característiques que tenen en comú el poble espanyol i el romanès. Participen en moltes activitats de difusió de la cultura en col·laboració amb altres entitats i equipaments de Sabadell. A més a més ofereixen mitjans i informació per a facilitar l'accés al mercat laboral de les persones romaneses.

Hem de remarcar que a més de difondre la seva cultura i idioma i assessorar a les entitats que així ho sol·liciten, també realitzen periòdicament donacions de llibres. L'última donació que van realitzar va ser al desembre del 2016, aquesta donació estava conformada per fons propis, aportacions d'entitats i de col·laboradors i estava dirigida a les generacions d'infants romanesos nascuts fora del seu país d'origen. I afegien que el fons estaria disponible per a qualsevol biblioteca de Catalunya.

Com veiem són una associació molt oberta, implicada i compromesa amb la integració cultural. Per totes aquestes qüestions considerem que són un molt bon recolzament a l'hora de confeccionar el nostre fons documental sobre la cultura i la llengua romaneses. Per tant, animem als responsables de les biblioteques amb entorns on hi hagi una comunitat romana nombrosa, a que es posin en contacte amb aquesta entitat, ja que considerem que podran aportar molts coneixements i fons documentals per enriquir les col·leccions de les biblioteques.

Per a la comunitat marroquina (i africana) hem escollit Casa Àfrica. En el cas que més endavant considerem proporcionar materials d'altres cultures també nombroses al municipi haurem de cercar nous recursos i entitats, per exemple, en el cas dels pakistanesos o els indis podríem optar per casa Àsia que té la seva seu a Barcelona.

Casa Àfrica és una entitat que treballa amb dos objectius complementaris. D'una banda, apropen el món africà a Espanya oferint coneixement i la participació de persones d'orígens africans i d'institucions africanes. D'altra banda també tenen l'objectiu de treballar amb associacions i institucions africanes amb la finalitat de conèixer els seus interessos i prioritats, i amb la finalitat de promoure'n el contacte.

A Casa Àfrica disposen d'una Mediateca, un centre documental i multimèdia especialitzat en la temàtica africana, amb especial incidència a la regió subsahariana. A més, anualment celebren una trobada "Encuentro de Biblioteconomía y Documentación", una jornada professional que dona continuïtat a l'intercanvi d'experiències entre professionals espanyols i africans de la Biblioteconomia i la Documentació que van iniciar l'any 2008.

A més a més editen tres col·leccions de llibres (assaig, literatura i història i política) per tal de donar visibilitat en castellà al coneixement dels pensadors, escriptors i teòrics africans i africanistes. Donen habitualment còpies d'aquests llibres a biblioteques públiques per tal de fomentar aquest coneixement i potenciar la demanda de bibliografia africana.

També ens informen que resolen més de 5.000 consultes anuals relacionades amb Àfrica i que ofereixen bibliografia temàtica per resoldre la consulta específica en cada cas. Assenyalen que reben consultes per part de persones amb perfils molt diversos: des d'alumnes de secundària, universitaris i de doctorat, fins a viatgers o ciutadans i altres institucions amb inquietuds culturals.

També amb la finalitat de proporcionar un fons del Món Àrab interessant per als nostres usuaris (tant nous com autòctons) hem seleccionat l'opció del préstec de documents que la biblioteca Sant Pau-Santa Creu posa a disposició d'altres biblioteques.

La idea és proporcionar als nostres usuaris mitjançant una exposició temporal, un fons atractiu que pot estar complementat amb documents que ens hagin prestat altres biblioteques o centres, en aquest cas seria part del fons del Món Àrab de biblioteca Sant Pau-Santa Creu. Cal afegir que aquests documents també poden ser prestats als nostres usuaris durant el temps que l'exposició estigui disponible a la nostra biblioteca.

Aquesta activitat té com a finalitat fomentar el coneixement entre cultures mitjançant un fons més complet gràcies a l'aportació dels documents d'altres entitats, ja que si només fos el propi seria insuficient. Com hem comentat en apartats anteriors la dinàmica consistiria en realitzar exposicions de forma periòdica i cadascuna dedicada a una cultura. En aquestes exposicions, ubicades en un lloc concret de la biblioteca, l'usuari podria trobar documents sobre música ètnica, pel·lícules, novel·les d'autors d'aquella cultura en particular, o que tractin d'aquella cultura, materials sobre gastronomia, història, filosofia o religió, a més dels documents propis de les biblioteques, també seria interessant incorporar diversos materials d'aquella cultura, com poden ser: vestits o joguines tradicionals, artesanía ètnica, etc.

Com hem dit anteriorment, potser en un primer moment els usuaris (tant els nousvinguts com els autòctons) no tinguin la necessitat de sol·licitar aquells documents, però quan sàpiguen que aquests existeixen és probable que comencin a mostrar interès i que es generi una demanda. Hem de donar l'opció als usuaris de conèixer les cultures amb les quals conviuen i que hi ha una gran diversitat de materials al seu abast. Al cap i a la fi la nostra comesa és oferir un fons que representi la realitat del nostre entorn.

Un altre exemple d'adquisició de materials a baix cost el trobem a la Generalitat de Catalunya, aquesta disposa d'un centre anomenat Central de Préstecs i Serveis Especials (CePSE), es tracta d'un equipament del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que té com a objectiu donar suport a les biblioteques públiques del país i entre d'altres accions ofereix llibres com a donatiu a les biblioteques i altres tipus de centres que ho sol·licitin amb la finalitat de completar les seves col·leccions. Cal destacar que a més d'oferir un fons general també disposa de fons específics per a usuaris nousvinguts. Veurem més sobre aquest projecte a l'apartat "12.4 Destinació dels documents retirats."<sup>197</sup>

Com veiem el tema del pressupost no ha de servir com a argument auto-imposat per a no desenvolupar el nostre fons i dotar-lo de multiculturalitat.

#### 9.4 Manteniment i actualització

A la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació (2012)* s'indica que el conjunt de la col·lecció de la biblioteca s'ha d'anar construint de forma continua al llarg de la seva existència. Als fons inicials s'han d'anar incorporant novetats amb la finalitat d'oferir una col·lecció actualitzada i en base a les necessitats de la comunitat a la qual serveix la biblioteca.

La biblioteca ha de realitzar un treball d'anàlisi de l'ús de la col·lecció, això vol dir, que s'ha de revisar periòdicament els percentatges de destinació del pressupost en base a les dades de préstec, amb la finalitat de conèixer els percentatges pressupostaris per matèries. El creixement de la col·lecció habitualment es realitzarà en funció a les darreres novetats del mercat editorial, sempre i quan no hi hagi buits significatius a la col·lecció. En aquests casos ens centrariem en mantenir la col·lecció equilibrada per tal d'evitar mantenir buits al fons documental.

La col·lecció inicial, en el moment de la inauguració d'una biblioteca, representa el 60 % i que un cop arriba al 100 % (col·lecció òptima), la biblioteca hauria de tenir un creixement zero, això significa que a mesura que entren documents nous, n'hem d'eliminar aquells obsolets, per tal d'oferir una col·lecció actualitzada i equilibrada.<sup>198</sup>

Com diem, s'intenta tenir una col·lecció equilibrada, i al mateix temps atendre a la demanda dels usuaris. Les matèries més actualitzades solen ser en el cas de la Biblioteca de Ripollet: Informàtica, especialment en temes d'esporgada, per evitar oferir documents obsolets; Manualitats i Racó de mares i pares, ja que són els que més demanda tenen.<sup>199</sup>

---

<sup>197</sup> [http://biblioteques.gencat.cat/ca/professionals/cepse/serveis/llibres\\_per\\_a\\_entitats/](http://biblioteques.gencat.cat/ca/professionals/cepse/serveis/llibres_per_a_entitats/)

<sup>198</sup> "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona." (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>199</sup> Dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet, any 2017

## 9.5 Duplicats de títols

La *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques* estableix que les biblioteques, en fer la seva selecció decidiran si cal duplicar títols.

És responsabilitat de la biblioteca evitar la duplicació de títols en les adquisicions directes amb pressupost municipal. Es disposa de sistemes que ajuden a limitar la duplicació, com pot ser el servei de préstec interbibliotecari. Sempre és preferible comprar un exemplar de dos obres diferents que no pas dos exemplars de la mateixa obra, per això s'intenta no duplicar.

Malgrat evitar duplicar títols a la Biblioteca de Ripollet, cal considerar les excepcions següents:<sup>200</sup>

- Obres de ficció: la biblioteca ha de decidir si és convenient duplicar un títol o no, pot ser adequat duplicar un títol que ja tenim a la biblioteca en casos en els quals hi ha una alta demanda i per tant llistes d'espera llargues pel que fa a les reserves.
- Pel que fa als format DVD/Blu-ray: cal evitar duplicar un mateix títol en ambdós formats, ja que els lectors de Blu-ray permeten la lectura de DVD, però donada la poca popularitat del format Blu-ray de moment es recomana l'adquisició en format DVD.
- Les lectures obligatòries dels centres d'ensenyament també seran duplicades, especialment en el cas de clàssics de la literatura.
- Obres de Col·lecció Local (sempre que sigui possible es disposarà de dos exemplars d'un mateix document, un disponible en préstec i l'altre per al Magatzem).
- Obres populars. Com poden ser els "bestsellers". Que constantment estan en circulació. Títols amb molta demanda i moltes reserves. En el cas de la Biblioteca de Ripollet, acostumen a entrar en aquesta categoria els documents que tenen més de 8 reserves alhora.
- No es duplicaran les obres destinades als clubs de lectura, ja que s'adquireixen mitjançant el sistema de Préstec Interbibliotecari.

## 9.6 Convivència entre suports

En el cas dels audiovisuals, podem trobar títols en diferents suports. A banda del format VHS que només s'acceptaria com a part de la CL (amb possibilitat de transferència a altres formats si fos necessari per assegurar-ne la llegibilitat), la totalitat de les adquisicions amb pressupost municipal o sistema de lots, es faran en formats DVD i en algun cas Blu-ray, tot i que principalment es recomana l'adquisició en format DVD, ja que és més popular i està més estandarditzat. En moltes ocasions les adquisicions són de format de "pack" DVD+Blue-ray.<sup>201</sup>

---

<sup>200</sup> Basats en la PDC de Rubí

<sup>201</sup> Dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet, any 2017.

## 9.7 Fonts

Les fonts que es poden consultar per tal de seleccionar documents són diverses:<sup>202</sup>

- **Bibliografia bàsica:** per mitjà del nostre catàleg podem consultar les obres considerades com a bibliografia bàsica del Departament de Gestió de la Col·lecció de la GSB i realitzar comparacions de fons a diversos nivells.
- **Catàlegs editorials, webs de distribuïdors especialitzats i llibreries:** aquests catàlegs en paper o en línia (que es poden aconseguir a fires de llibres, seminaris, tallers, etc.) i aquestes webs són eines molt importants per estar al dia de les darreres novetats del mercat, tant a nivell general com especialitzat (exemples: BibBotó, Àlbum Barcelona). A part de les consultes que podem fer per Internet no hem d'oblidar la importància de les visites presencials a les llibreries.

Per entendre la importància de les llibreries citem un fragment de les *Directrius per a una política de desenvolupament de la col·lecció de lliure accés de la Biblioteca de Catalunya*<sup>203</sup>:

“Les llibreries comercials donen idea del panorama editorial del país principalment orientat a la divulgació. Val la pena visitar-les periòdicament per valorar les novetats del mercat. Generalment s’hi troba obres com manuals, compendis de dret, diccionaris, obres completes d’autors literaris... Les llibreries habituals que es visiten són: Alibri, Casa del Llibre, FNAC, Llibreria del Raval, Ona... Quan es detecta un buit de fons se soluciona a través de llibreries especialitzades: Kowassa, sobre fotografia; Marcial Pons, sobre Dret. Són de notable interès les llibreries d’institució [...]”

- **Servei d’Informació Selectiva de la Generalitat de Catalunya:** publiquen trimestralment la *Bibliografia Selectiva. Novetats* que ofereix una selecció de les novetats editorials més interessants dels diferents camps del coneixement. També publiquen una sèrie de bibliografies selectives especialitzades destinades a orientar en diversos camps temàtics.<sup>204</sup>

Durant l’entrevista realitzada al Jordi Llobet, davant la pregunta de si s’elaboren des de la Generalitat de Catalunya eines bibliogràfiques sobre temes d’immigració per confeccionar fons documentals multiculturals, l’entrevistat ens va dir que darrerament no s’havia publicat cap eina bibliogràfica específica sobre immigració, però que tot i així les novetats bibliogràfiques en aquest camp s’incorporaven sistemàticament en les bibliografies selectives elaborades des de la Secció, les quals dediquen una atenció preferent als materials de lectura fàcil.

- **Prensa especialitzada:** revistes especialitzades en paper o electròniques, suplementos culturals dels diaris, pàgines web de referència, blocs, etc. Exemples: *Qué leer*, *Faristol*, *Clij: Cuadernos de Literatura Infantil y Juvenil*.

---

<sup>202</sup> Basat en la PDC de l’Hospitalet

<sup>203</sup> [http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag\\_111.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_111.pdf)

<sup>204</sup> [http://biblioteques.gencat.cat/ca/professionals/bibliografies/bibliografies\\_novetats/](http://biblioteques.gencat.cat/ca/professionals/bibliografies/bibliografies_novetats/)

- **Associacions o entitats especialitzades:** és important contactar amb entitats o associacions especialitzades, en el nostre cas en immigració, com poden ser ACROS, Casa Àfrica, la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu, les biblioteques de Sabadell i Terrassa, etc.
- **Desiderates:** les recomanacions dels nostres usuaris també són una bona font a tenir en compte a l'hora d'adquirir materials per a la nostra biblioteca. Trobarem més desenvolupada aquesta informació a l'apartat "10. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris."
- **Donacions:** les donacions que ens poden fer usuaris o altres entitats també constitueixen una font important a l'hora de fer créixer el nostre fons documental. Veurem més desenvolupat el tema de les donacions a l'apartat "13. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris."

## 10. Centres d'interès<sup>205</sup>

Els centres d'interès són espais de la sala que es dediquen a reunir material documental de diversa tipologia (com poden ser els llibres, les revistes o els DVD) d'una temàtica concreta que estarien dispersos físicament a les diferents àrees de la biblioteca. Aquest nou agrupament no respon a cap sistema de classificació concret, sinó que es basa en criteris d'organització propers a la manera de pensar i de preguntar del gran públic, amb la finalitat de facilitar l'accés a les col·leccions per tal d'estalviar temps de cerca de l'usuari davant una matèria rellevant, com pot ser en el cas de la Biblioteca de Ripollet, el Racó de mares i Pares.<sup>206</sup>

No hem de confondre, però, els centres d'interès amb els fons especials. La Biblioteca de Ripollet no disposa de fons especials. Pel que fa als Centres d'interès hi ha 3: Racó de mares i pares, Espai de les arts escèniques i l'Aprenentatge d'idiomes.

### *Racó de mares i pares*

La Biblioteca de Ripollet disposa d'un espai dins de l'àrea infantil on es troben tots els documents sobre el món dels infants que poden interessar a pares, mares, tutors, educadors o monitors.

El Racó dels pares i mares inclou tot tipus de materials: llibres, revistes, DVD i CD de música, i mensualment s'incorporen noves adquisicions. A finals del 2016 es disposa de 850 documents.

El racó es divideix en les següents categories, cadascuna de les quals s'identifica amb un "picto" al lloc del document:

- **Ser pares:** des d'abans de l'engendrament fins el naixement
- **Salut:** aspectes relacionats amb la higiene, hàbits, malalties, etc.
- **Créixer:** desenvolupament físic, psicològic i social
- **Família:** models de família, divorci, germans, avis, etc.
- **Aprendre i educar:** qüestions relacionades amb l'aprenentatge a l'escola i a casa, etc.
- **Lleure:** viatges, jocs i diversió
- **Literatura infantil:** Llibres que fan referència al món de la lectura i els contes

---

<sup>205</sup> Informació sobre els centres d'interès extreta de la Biblioteca Virtual [en línia]. <<http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/ripollet-biblioteca>>. [Consulta: 03/10/2017]

<sup>206</sup> Elaboració pròpia mitjançant les definicions de *Política de desenvolupament de la col·lecció de les Biblioteques de Barcelona*. Barcelona: Biblioteques de Barcelona; Ajuntament de Barcelona; Diputació de Barcelona, 2010 i de La Biblioteca Pública de Palma: <https://www.bibliotecapalma.com/index.php/ca/2013-01-09-17-05-30/centres-d-interes>

### *Espai de les arts escèniques*

La Biblioteca de Ripollet adquireix material relacionat amb les arts escèniques a partir d'octubre de l'any 2012, per tal de donar suport a les activitats emmarcades dins de la Campanya Escolar de dansa i teatre que organitza el PMC (Patronat Municipal de Cultura), i les realitzades per les diverses associacions i entitats locals vinculades a la dansa, ball, teatre i espectacles musicals per a infants, joves i adults.

Es recullen biografies d'actors, ballarins, directors, història i crítica teatral, documents sobre pràctica teatral, escenografia, posada en escena, metodologia per actors i actrius, DVD d'obres de teatre i de teatre musical, etc. Tot el material és de lliure accés i està disponible per a qualsevol persona interessada en el tema.

Tots els documents que conformen aquest centre d'interès porten un "picto" i estan agrupats a la sala general amb la retolació "Espai de les arts escèniques".

És un espai viu que té raó de ser en les demandes i per la seva interacció amb l'usuari determina una avaluació i modificació continuada. A finals de l'any 2016 hi havia un total de 392 documents.

### *Aprentatge d'idiomes*

La biblioteca posa a disposició dels seus usuaris un centre que recull materials i documents que faciliten l'aprenentatge de llengües en diferents nivells. A finals de l'any 2016 es disposava d'aproximadament 1.580 documents.

Els idiomes que s'hi poden trobar són el català, castellà, anglès, francès, italià, alemany, portuguès, àrab, rus, xinès, japonès.

El fons comprèn:

- Diccionaris
- Gramàtica, vocabulari i ortografia
- Material multimèdia (cursos d'autoaprenentatge)
- Llibres de text
- Documents per a la preparació d'exàmens oficials
- Lectures graduades

A més d'aquests documents, també podem trobar: novel·la estrangera, revistes com *Speak Up* i pel·lícules (a més de les *Speak Up* per aprendre anglès, també trobareu a la resta de pel·lícules l'opció de so en versió original i subtítols en diferents idiomes).

S'hauria de valorar si és més interessant oferir en el mateix espai de materials per a l'aprenentatge de llengües la resta de documents que hi tenen relació, com els diccionaris o les revistes i pel·lícules d' *Speak Up*, que actualment estan ubicats en altres espais de la biblioteca.



### *Proposta de Centre d'interès: Espai de benvinguda*

Com hem vist a les propostes de bones pràctiques moltes biblioteques dediquen un apartat específic a les cultures dels nouvinguts. I tot i que és una bona proposta, nosaltres considerem que en el cas de la Biblioteca de Ripollet és més important prioritzar un centre d'interès que no estigui dedicat exclusivament a una comunitat, sinó que serveixi com a benvinguda per a totes les persones que arribin al municipi. Es tractaria de portar més enllà el servei d'acollida a persones immigrants<sup>207</sup> de les biblioteques de la Diputació de Barcelona.

Aquest servei consisteix en proporcionar informació a persones nouvingudes sobre temes del dia a dia, com poden ser la sanitat, educació, etc., així com documents relatius a aspectes legals i administratius (drets i deures, legislació sobre immigració, etc.). Per a més informació consulteu el capítol "5. Estudi de bones pràctiques", on vam analitzar diversos projectes sobre bona acollida als nouvinguts.

És important donar informació als usuaris sobre les pròpies biblioteques. A la pàgina web la Diputació de Barcelona es proporciona informació sobre les característiques de la biblioteques públiques, es recorda que és un servei públic i gratuït i que es poden fer servir els serveis de préstec: llibre i DVD en diversos idiomes, documents per a aprendre idiomes, possibilitat de participar en Clubs de lectura fàcil i manuals d'acollida i guies sobre els recursos municipals, així com accés a Internet. A més a més, es defensa la biblioteca com a espai d'interrelació amb el municipi.

En la nostra opinió és positiu que es doni aquest tipus d'informació a Internet, però creiem que no és suficient, que el primer impacte que reben els nouvinguts el troben en el moment d'entrar a la biblioteca, i que per tant, és a la mateixa biblioteca on han de poder trobar aquestes informacions. Proponem doncs crear un espai de benvinguda a les persones de diferents col·lectius immigrants amb la finalitat que en el moment d'arribar a la biblioteca per primera vegada no es trobin perduts i desorientats.

Com hem comentat al Capítol 5 destinat a les bones pràctiques. És interessant crear un nou centre d'interès que tingui com a objectiu l'acollida d'aquelles persones que acaben d'arribar a la localitat, ja siguin immigrants, o bé persones que es desplacen al municipi per temes laborals o acadèmics. En aquest centre d'interès trobaran les informacions i documents relatius a aspectes de la ciutadania o del municipi que ajudin a resoldre els problemes prioritaris: informació administrativa, sobre tràmits, informació laboral, formació, sanitat, ensenyament, entitats, etc.

També en aquest espai es facilitarà informació sobre la societat d'acollida: costums, normes de convivència, etc., o materials per a l'aprenentatge de les llengües d'aquesta societat i es facilitaran fullets informatius amb aquestes informacions.

---

<sup>207</sup> [http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/detall-servei/-/detall/AZ9m/SERVEI\\_BIBLIOTECA/10934/453201](http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/detall-servei/-/detall/AZ9m/SERVEI_BIBLIOTECA/10934/453201)

## 11. Resum de bones pràctiques per a la confecció del fons multicultural

De la mateixa manera que a l'apartat "5. Estudi de bones pràctiques" hem recollit les propostes que hem considerat més indicades per a la Biblioteca de Ripollet pel que fa a proporcionar un fons multicultural. Les propostes es presenten en format d'una única fitxa, amb un títol i una descripció de la proposta.

Taula 16. Resum de bones pràctiques per a la confecció del fons multicultural<sup>208</sup>

Àmbit d'actuació	Descripció
Pressupost	La biblioteca ha de disposar d'un pressupost específic per al foment de la integració multicultural i per l'adquisició de documents que representin les diverses cultures i llengües del nostre entorn.
Llengua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les biblioteques de poblacions multiculturals han de reflectir en el seu fons documental la diversitat d'orígens de les comunitats del seu entorn i han de saber donar resposta a les necessitats educatives i d'integració específiques que es plantegen, per tant hem d'ampliar l'oferta de documents en altres llengües.</li><li>• No podem relegar aquestes altres llengües al Racó d'aprenentatge d'idiomes o a apartats reduïts del fons.</li><li>• En el cas de la Biblioteca de Ripollet hem de potenciar l'àrab i el romanès.</li></ul>
Fons adult	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hem d'analitzar el nostre fons i valorar en quins apartats volem que hi hagi una representació més multicultural, exemples: publicacions periòdiques, música, religió, etc.</li><li>• Cada biblioteca ha de buscar els recursos i referents per fer créixer el seu fons. Exemple: la llibreria del Centre de Cultura Islàmica de Madrid proposat per les biblioteques de Sabadell.</li></ul>
Fons infantil	A l'hora d'adquirir fons infantil en llengües minoritàries hem de valorar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si aquests nens fills de nouvinguts han nascut a un altre país i han fet l'aprenentatge en la llengua d'aquell país o bé han nascut aquí.</li><li>• Si volen mantenir la llengua materna o no.</li><li>• Si hi ha possibilitat de col·laborar amb escoles, o casals.</li><li>• La qualitat de l'edició.</li></ul>
Novel·les	A més de les llengües més comuns, hem de valorar la opció de tenir en el nostre fons novel·les en les llengües minoritàries del nostre entorn. És important no només oferir els clàssics representatius de les literatures de cada regió que escollim, sinó que també hem d'incloure obres modernes i atractives per al públic que vol llegir literatura actual.
Religió/Teologia	Hem de tenir una col·lecció inicial amb uns títols bàsics de cada religió al marge dels percentatges de préstec o de consulta per acomplir el <i>Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública</i> i la aconfessionalitat de l'Estat. Tot i que tindrem un fons majoritàriament d'obres cristianes, degut a la tradició religiosa del territori.

<sup>208</sup> Elaboració pròpia a partir de la bibliografia consultada

<b>Cuina</b>	És recomanable cercar àrees del coneixement que puguin afavorir la interacció i el coneixement de cultures diverses. Proporcionar materials sobre la cuina d'arreu del món és una bona manera d'aconseguir-ho. Aquests materials se seleccionaran en català i castellà per afavorir-ne la divulgació a un nombre més gran de persones.
<b>Aprenentatge idiomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'hora d'oferir materials per a l'aprenentatge d'idiomes és important prioritzar el català i el castellà i vetllar per que els materials que s'ofereixen estiguin sempre actualitzats i en bon estat (que no manqui material de suport com fitxes o CD, etc.).</li> <li>• La biblioteca ha d'estar en contacte amb les escoles oficials d'idiomes, per conèixer els nivells de cada idioma i per saber quins materials són necessaris per a la obtenció de certificats oficials.</li> <li>• En el cas de la Biblioteca de Ripollet, a més de les escoles oficials d'idiomes és important treballar amb l'Oficina de Català de Ripollet, l'Escola d'Adults Jaume Tuset i el Consorci de Normalització Lingüística.</li> <li>• Recursos online oberts i gratuïts que recomanem: "Prestatge Virtual d'Idiomes" i "Arma't de recursos."</li> </ul>
<b>Publicacions periòdiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el cas de la selecció de títols de la premsa diària es cercarà l'equilibri lingüístic, la pluralitat de matèries (premsa general, esportiva i econòmica), la pluralitat d'ideologies i la pluralitat d'origen d'aquestes publicacions.</li> <li>• Primer haurem de decidir si es convenient disposar de premsa internacional en format paper o en línia i posteriorment cercar els recursos per tal d'adquirir-los.</li> <li>• Recomanem l'accés a plataformes de Diaris del Món que es troben en accés obert i gratuït a Internet.</li> <li>• En el cas de la Biblioteca de Ripollet prioritzarem diaris del Marroc, de Romania, d'Equador i de Pakistan.</li> </ul>
<b>Enregistraments sonors (música)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si considerem que tenim un fons insuficient sobre músiques d'altres cultures l'haurem de fer créixer, i si és suficient n'haurem de fer difusió, per tal que surti dels prestatges (fer exposicions, promocionar l'escolta a la mateixa biblioteca amb els equipaments de reproductor de CD, etc.).</li> <li>• Hem de cercar alternatives per a la difusió de música: plataformes de música en streaming, NAXOS (disposen d'un apartat de músiques del món), etc.</li> <li>• S'ha d'aprofitar la capacitat de la música com a llenguatge universal per arribar a totes les persones.</li> </ul>
<b>Enregistraments de vídeo (pel·lícules i documentals)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cal apostar pel cinema i documentals internacionals, i que representin diferents cultures, és una manera molt senzilla i positiva d'arribar a tot tipus d'usuaris.</li> <li>• L'idioma en els DVD es pot escollir així que no esdevé un problema sinó un avantatge, podem arribar a més persones.</li> <li>• Cal considerar incloure pel·lícules de Bollywood, que tenen molt bona acollida no només entre persones de la Índia, sinó també amb usuaris d'origens marroquins (i també poden ser gaudits per la resta d'usuaris).</li> </ul>

<p><b>Centre d'interès</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hem de valorar la possibilitat de crear centres d'interès.</li> <li>• La Biblioteca de Ripollet pot oferir un "Espai de benvinguda" que tingui com a objectiu l'acollida d'aquelles persones que acaben d'arribar a la localitat, ja siguin immigrants, o bé persones que es desplacen al municipi per temes laborals o acadèmics.</li> <li>• Materials del centre d'interès "Espai de benvinguda": informació i documents relatius a aspectes de la ciutadania o del municipi que ajudin a resoldre els problemes prioritaris: informació administrativa, tràmits de nacionalització, de certificat d'arrelament, etc., món laboral, formació, sanitat, ensenyament, entitats, etc.</li> <li>• També en aquest espai es facilitarà informació sobre la societat d'acollida: costums, normes de convivència, etc., i es facilitaran fullets informatius amb aquestes informacions.</li> <li>• Valorar la possibilitat d'incloure materials per a l'aprenentatge de les llengües de la societat d'acollida(català i castellà) o si és més adequat tenir tot el material d'aprenentatge de llengües en el mateix espai físic.</li> </ul>
<p><b>Fonts per a la selecció</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bibliografia bàsica:</b> per exemple del Departament de Gestió de la Col·lecció de la GSB.</li> <li>• <b>Catàlegs editorials, webs de distribuïdors especialitzats i llibreries:</b> exemples com BibBotó, Àlbum Barcelona, visites presencials a llibreries, etc.</li> <li>• <b>Servei d'Informació Selectiva de la Generalitat de Catalunya:</b> les novetats de la Bibliografia Selectiva, ofereixen una selecció de les novetats editorials més interessants dels diferents camps del coneixement. Dedicuen una atenció especial als materials de lectura fàcil.</li> <li>• <b>Prensa especialitzada:</b> revistes especialitzades en paper o electròniques, suplementos culturals dels diaris, pàgines web de referència, blocs, etc. Exemples: Qué leer, Faristol, Clij (Cuadernos de Literatura Infantil y Juvenil).</li> <li>• <b>Associacions o entitats especialitzades:</b> és important contactar amb entitats o associacions especialitzades, en el nostre cas en immigració, com poden ser ACROS, Casa Àfrica, la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu, les biblioteques de Sabadell i Terrassa, etc.</li> <li>• <b>Desiderates:</b> les recomanacions dels usuaris són una bona font a l'hora d'adquirir materials per a la biblioteca.</li> <li>• <b>Donacions:</b> les donacions que ens poden fer usuaris o altres entitats també constitueixen una font important a l'hora de fer créixer el nostre fons documental.</li> </ul>
<p><b>Entitats amb les quals col·laborar per confeccionar un fons multicultural</b></p>	<p>Cada biblioteca ha d'estudiar els seu entorn i els seus usuaris, per decidir amb qui col·laborar, nosaltres a l'hora de proporcionar materials sobre el Marroc i Romania proposem: ACROS, Casa Àfrica, CePSE i la Biblioteca Sant Pau Santa Creu. També és recomanable contactar amb les associacions d'immigrants del municipi.</p>

## 12. Col·lecció local

Per definir el concepte de *col·lecció local* emprarem la definició proposada pels nostres companys de la Biblioteca de Rubí, ja que ens ha semblat molt concreta i acurada.

La Col·lecció Local (a partir d'ara CL) és “el conjunt de documents que recullen els testimonis de la localitat, la seva memòria, els fets i esdeveniments més importants i que té per objectiu recollir i posar a l'abast dels ciutadans, tots els materials que poden ser útils per a l'estudi d'una zona tant del passat, com de l'actualitat i del futur”.<sup>209</sup>

### 12.1 Abast de la Col·lecció Local (CL)

Part del fons d'història local prové de l'anterior Biblioteca de la Caixa de Sabadell.<sup>210</sup>

El nombre de documents creix anualment en funció de la producció local. La biblioteca posa a disposició dels usuaris tots els documents de la CL per a la seva consulta, tot i que alguns es troben exclosos de préstec. La CL es troba reunida en un mateix espai físic de la biblioteca i no disposa de cap “picto” específic, però sí que inclou les inicials “CL” al lloc dels documents.

Al fons local de la Biblioteca de Ripollet podem trobar:<sup>211</sup>

- Documents referents al municipi de Ripollet, ja sigui per la temàtica del document, o bé perquè està escrit per un autor local o un autor vinculat amb el municipi. També s'inclouen les obres escrites per autors locals tot i que no tractin del municipi.
- Documents publicats per entitats locals, ja siguin públiques o privades.
- A finals del 2016 teníem 335 documents, 159 dels quals es troben disponibles per a préstec i 169 exclosos de préstec.<sup>212</sup>

Si prenem com a exemple els criteris de la Biblioteca Nacional d'Espanya<sup>213</sup> podem completar aquests criteris amb els següents:

- Documents editats o produïts a Ripollet que no figurin al seu catàleg.
- Documents editats fora del municipi que tractin sobre Ripollet.
- Col·leccions o números individuals de revistes impreses o editades a Ripollet que no tinguem al nostre catàleg.
- Exemplars manuscrits o mecanoscrits i arxius de destacades personalitats de Ripollet, prèvia avaluació per part de les unitats competents.

---

<sup>209</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

<sup>210</sup> Informació extreta del Patronat Municipal de Cultura de Ripollet [en línia]: <<http://pmc.ripollet.cat/dev/asp/content.asp?id=1150>> [Consulta: 11/03/2017].

<sup>211</sup> Dades proporcionades per la Biblioteca de Ripollet, 2017

<sup>212</sup> Biblioteca de Ripollet (2015). “Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet”. 28 p. (no en línia).

<sup>213</sup> <http://www.bne.es/es/Colecciones/Adquisiciones/Donativo/Politica/>

## 12.2 Eines de selecció

Per tenir coneixement de les noves publicacions de la CL, a banda de la informació que pugui saber el personal de la biblioteca, es consulten les eines següents<sup>214</sup>:

- Autors del municipi: s'acostumen a posar en contacte amb la biblioteca per tal de fer presentacions dels seus llibres i donen 2 exemplars per al fons de la biblioteca.
- Usuaris de la biblioteca
- "Racó de les lletres locals": l'entitat col·labora amb la biblioteca en la recollida de novetats editorials i en donar a conèixer nous autors locals.

Pel que fa al que entenem com a autor/a local, a la biblioteca considerem que és tota persona nascuda o resident a Ripollet.

## 12.3 Preservació i conservació

La biblioteca té com un dels objectius principals la preservació i conservació del fons local, per tant no fem esporgada de la CL, llevat del cas en què es tingui prou duplicats per reposar els exemplars molt malmesos i no sigui un document patrimonial, l'editat abans de 1958, data en què entra en vigor el Dipòsit Legal.<sup>215</sup>

Es disposa de dos exemplars de cada obra, un per a préstec i l'altre destinat al magatzem. Si només es disposa d'un exemplar aquest es conservarà al magatzem i es deixarà consultar a sala.

## 12.4 Tipus de documents

**Els tipus de documents que formen part de la CL són:**

- Patrimoni bibliogràfic. Es prioritzarà la conservació d'aquells documents editats des dels inicis de la impremta fins al 1958, data en la qual va entrar en vigor el Dipòsit Legal, ja que per la seva condició patrimonial s'han de conservar.<sup>216</sup>
- Monografies.
- Material audiovisual.
- Publicacions periòdiques.
- Tesis doctorals, tesines, treballs de recerca inèdits... (només es conserven a la biblioteca les que ens fan arribar i estan relacionades amb el municipi).

**Documents que en principi no formen part de la CL:**

Actualment hi ha cert tipus de materials que, malgrat ser locals, no estan conservats a la Biblioteca de Ripollet, per raons de conservació i d'espai, són els documents efímers / format no

---

<sup>214</sup> Dades proporcionades per la Biblioteca de Ripollet, 2017

<sup>215</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>216</sup> IDEM

llibre (pamflets, mapes, etc.). Seria recomanable que en un futur s'acceptessin aquest tipus de documents també com a part de la CL.

### 13. Esporgada<sup>217</sup>

Entendrem per esporgada l'operació tècnica, realitzada amb criteris prèviament establerts, d'avaluació crítica de la col·lecció, amb la finalitat de retirar exemplars, de manera temporal o definitiva, per tal de reorganitzar els continguts de la biblioteca, optimitzar el servei, i en definitiva per adequar la col·lecció a les necessitats de la comunitat a la qual la biblioteca dona servei.<sup>218</sup>

Com que es tracta d'un procés que forma part de la gestió de la col·lecció, l'esporgada també ha d'estar inclosa en la política documental de la nostra biblioteca.

No ha de ser una acció aïllada sinó que cal fer-la periòdicament i sistemàticament per tal de mantenir l'actualitat i la utilitat de la col·lecció, per assegurar la seva vitalitat i també per fer lloc a nous materials. La memòria anual de la biblioteca ha de reflectir aquesta tasca que es considera cabdal per tal d'aconseguir un fons atractiu i útil.

En molts casos es donen de baixa documents per pèrdua o pel seu deteriorament. La persona responsable de la col·lecció de la biblioteca haurà de decidir la conveniència o no de reposar aquell títol retirat, en funció de la disponibilitat de nous materials sobre el mateix tema, la importància del treball dins de la matèria, la seva inclusió dins de les llistes de bibliografia bàsica, etc.

Els audiovisuals es reemplaçaran en la majoria dels casos amb títols nous, a excepció d'obres clàssiques.

Per a l'eliminació de documents cal tenir en compte, a part d'aquest document, alguns criteris recollits a la Política de desenvolupament de la col·lecció del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i la Bibliografia bàsica, que ha d'estar garantida.

#### 13.1 Objectius

Els **objectius** de l'esporgada són:

- Millorar la qualitat i accessibilitat de les col·leccions. Incrementar l'ús del fons al presentar col·leccions més pertinents
- Crear col·leccions rellevants per als interessos dels usuaris
- Incrementar l'espai disponible de les biblioteques
- Millorar la imatge de les biblioteques amb un fons més adequat i actual

---

<sup>217</sup> Per a la realització d'aquest apartat s'ha tingut en compte especialment la PDC Biblioteques Barcelona i la PDC de Rubí

<sup>218</sup> Definició pròpia en base a la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

### 13.2 Criteris de l'esporgada<sup>219</sup>

Un cop la biblioteca decideix quins fons han de ser revisats s'han d'establir quins criteris es duran a terme. Segons la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* els criteris es poden dividir en criteris objectius i criteris subjectius. Els primers es poden mesurar amb dates i quantitats i els segons al ser subjectius, com el seu nom indica, depenen de la interpretació i dels coneixements del professional que els avalua.

- **Criteris objectius:**

**Criteris materials:** Estat físic dels documents, presentació dels materials, suports documentals.

Cal tenir en compte l'estat físic dels documents, ja que un mal estat físic en dificulta l'ús i ofereix una mala imatge de les col·leccions i de les biblioteques (documents envellits per l'ús, llibres guixats, deteriorats, defectuosos, suports en desús, obres incompletes, duplicats que no tinguin valor per a l'usuari, etc.)

És de gran importància que les obres estiguin en bon estat. Les obres deteriorades s'han de retirar. Si són documents imprescindibles s'han de substituir per altres exemplars o en cas que sigui impossible de trobar al mercat editorial s'han de restaurar.

**Criteris quantitius:** Es valorarà la freqüència de préstec, data darrer préstec, data de publicació de l'obra, data d'adquisició.

Un llibre que ha estat accessible lliurement a les prestatgeries i no ha sortit en préstec durant els últims 5 anys, es pot considerar o bé que és obsolet o bé que no interessa els nostres usuaris. En el cas de títols considerats bàsics cal valorar la necessitat de mantenir aquest títol o canviar-lo d'ubicació dins de les possibilitats de la classificació dels documents.

**Criteris de redundància:** Es retiraran diferents edicions d'una mateixa obra, documents duplicats, documents amb continguts molt similars, i es mantindran les edicions més recents, completes i millorades.

- **Criteris subjectius:**

**Criteris qualitius:** Es valorarà l'opinió, valoració, coneixements i experiència del bibliotecari.

Es retiraran documents que estiguin obsolets, que presentin dificultats per accedir-hi a la informació, que no s'adaptin a la política d'adquisició de la biblioteca i que tinguin una qualitat

---

<sup>219</sup> Basats en els criteris de la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona* i en la PDC d'Hospitalet



informativa i valor històric o crític qüestionable. Per exemple: traduccions d'obres estrangeres en castellà anterior als anys 1980, ja que en moltes ocasions estan censurades.

Hem de parar especial atenció als documents que per la seva tipologia són més susceptibles de quedar obsolets:

- Llibres de ciència i tecnologia tenen una vida curta i algunes matèries més (informàtica) que d'altres (matemàtiques). La GSB proposa un màxim de 10 anys.
- Documents de geografia política, sempre canviant.
- Textos legislatius, sempre susceptibles a noves actualitzacions.
- Edicions velles quan se n'editen de noves.
- Continguts desfasats o incorrectes, que puguin conduir a donar informació errònia.
- Llibres basats en pel·lícules o guions de TV, quan hagi passat la moda, excepte en el cas d'especialitzacions.
- "Bestsellers" de contingut efímer.

**Criteris educatius:** Es mantindran documents considerats clàssics o essencials, malgrat el seu ús poc freqüent.

**Criteris ètics:** L'esporgada no ha de servir d'excusa per a retirar documents controvertits o qüestionats per certs col·lectius.

Com a norma general la biblioteca hauria de fer esporgada de manera sistematitzada i rotatòria per números de la Classificació Decimal Universal (a partir d'ara CDU) prioritzant les matèries que es fan obsoletes més aviat.<sup>220</sup> Però en el cas de la Biblioteca de Ripollet com que l'esporgada es continua i es realitza al llarg de tot l'any no se segueix a priori la CDU, sinó que es van analitzant les diverses seccions de la biblioteca: Racó de mares i pares, Aprenentatge d'Idiomes, etc.

A l'hora de procedir a l'esporgada caldrà tenir en compte un conjunt de criteris: l'any de publicació, la data del darrer préstec, la data d'entrada del document a la biblioteca i el número de préstecs totals. Posteriorment es determinen els criteris d'esporga de cadascuna de les matèries.

---

<sup>220</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

### 13.2 Documents qüestionables de ser objecte d'esporgada:

No obstant cal estar alerta a l'hora de retirar documents de les prestatgeries en els casos següents:<sup>221</sup>

- Que siguin difícils de trobar perquè no s'editen, estan descatalogats o no es troben en cap altra biblioteca de la XBM.
- Que no existeixin documents similars a la col·lecció de la biblioteca i es vulgui evitar un buit temàtic important. S'ha de valorar el tipus de matèria i si hi ha documents d'aquesta temàtica a la resta de biblioteques de la XBM.
- Que pertanyin a un fons que no és la col·lecció de tipus general (centres d'interès o fons especial, col·lecció local en principi no es fa esporgada).
- Que tinguin un cert prestigi i valor literari (obres cabdals). Si es disposa d'un exemplar d'edició més recent i de la mateixa qualitat, es podria esporgar el d'edició més antiga.
- Els editats fins al 1958 s'han de conservar, ja que són considerats Patrimoni.

### 13.3 Aplicació dels criteris<sup>222</sup>

Els següents criteris estan basats en la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*.

- **Obres generals o de referència:** s'eliminaran a mesura que es reposin amb una nova edició, o quan la data de publicació així ho aconselli. La GSB ens recorda que tenir en compte les versions en línia i gratuïtes.
- **Filosofia:** mantenir obres rellevats i clàssiques.
- **Religió:** mantenir obres fonamentals de cada religió i eliminar les que són massa específiques.
- **Ciències socials, Ciències pures:** mantenir els documents vigents. Retirar documents que presenten un contingut desfasat.
- **Filologia:** En el cas dels diccionaris tenir especial cura amb els normatius i conservar sempre l'edició més completa i actualitzada. En el cas dels mètodes d'aprenentatge d'idiomes s'ha d'anar actualitzant en base als acords amb la Comunitat Europea. Lectures graduades d'idiomes mantindrem les edicions més recents i amb acompanyament d'àudio. Amb els llibres de lectura fàcil no tindrem en compte el criteri de redundància per donar resposta als col·lectius d'usuaris.

---

<sup>221</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

<sup>222</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

- **Ciències aplicades:** retirar documents desfasats (informàtica, empresa i màrqueting), conservar obres de referència bàsiques de la medicina.
- **Belles arts:** conservar documents sobre història del art que siguin obres de referència bàsica, sempre que estiguin en bon estat físic. Renovar periòdicament obres per adaptar-los a l'estètica actual (manualitats, dibuix, disseny). Actualitzar les que incorporin millores tecnològiques (fotografia digital, etc.).
- **Literatura:** conservar edició més completa, millorada i actual de les obres clàssiques.
- **Història:** mantenir obres bàsiques i de referència de la història universal, d'Espanya i de Catalunya. Actualitzar cronologies i atles.
- **Geografia i viatges:** es recomana no conservar documents de més de 3 anys a la *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*, nosaltres donem un marge de 5 anys.
- **Biografia:** mantenir les biografies bàsiques i universals i eliminar les de personatges que ja no siguin vigents o rellevants.
- **Novel·la i còmics:** eliminar els materials no vigents o que no són obres bàsiques. Considerar retirar volums d'una sèrie constitutiva que no està completa o completar-la.
- **Infantil:** evitar incloure en aquesta secció documents de la secció d'adults que estan desfasats o duplicats. Tenir cura que els continguts i nivells de lectura s'adaptin al públic infantil. Els documents de coneixement s'han d'avaluar de la mateixa manera que els d'adults. Mantenir els llibres d'interès estacional (festivitats, com Nadal, Sant Jordi, Castanyada, etc., ja que cíclicament hi ha una gran demanda). Amb els contes infantils i novel·la juvenil s'ha de tenir especial cura en l'estat físic i en retirar aquells documents que ja no estan de moda i que ja no tenen vigència, amb la finalitat de reemplaçar-los pels nous. Mantenir la bibliografia clàssica i essencial en bon estat, les edicions més completes i millorades.
- **Publicacions periòdiques:**

La Gerència recomana esporgar les publicacions periòdiques que la biblioteca no vulgui conservar regularment a causa del volum que ocupen.<sup>223</sup>

Es mantindran les següents publicacions:<sup>224</sup>

- Publicacions periòdiques d'àmbit local o comarcal d'interès per a la col·lecció local.
  - Publicacions que tinguin interès per a la biblioteca i els seus usuaris (exemples: publicacions sobre viatges, durant 3 anys, Clij, etc.).
- **Audiovisuals:** pel que fa als CD i DVD valorarem principalment el seu estat físic. Els que s'hagin utilitzat més seran reemplaçats per còpies noves tenint en compte el número de préstecs i l'interès dels usuaris. També hem de tenir en compte que especialment en el cas de la música un número de préstec reduït no significa que aquell document no torni a sortir en préstec, ja

<sup>223</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

<sup>224</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques de l'Hospitalet*. Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2013. 32 p.

que poden tornar a esdevenir actualitat dintre d'un temps a causa dels cicles de moda en les indústries audiovisuals. Retirarem de la col·lecció materials que donen de regal amb revistes i que tenen poc valor o col·leccions de regal. Retirarem els enregistraments en cintes de casset sempre i quan no sigui aquest l'únic suport en el qual es troben disponibles (com és el cas de música ètnica del món àrab, Pakistan, l'Índia, etc.)

La següent taula mostra un resum de l'aplicació dels criteris. Està basada en la classificació realitzada per les Biblioteques Públiques de l'Hospitalet a la seva PDC. Tot i que ells la utilitzen específicament pels criteris d'esporgada de monografies, nosaltres l'hem adaptat amb la finalitat que sigui una taula-guia per a qualsevol tipus de document.

## 16. Taula resum dels criteris d'esporgada <sup>225</sup>

Críteris	Mesures	Punt de tall
<b>Objectius</b>		
<b>Materials:</b>		
Estat físic	Opinió bibliotecari	Sense possibilitat ús, presentació poc acurada de materials, envelliment materials
<b>Quantitatius:</b>		
Ús	Data últim préstec	5 anys o més
Obsolescència	Data publicació	Obres: Científico-tècniques: 10 anys Ciències socials: 10 anys Humanitats: 15 anys Ciències salut: 10 anys Informàtica: 5 anys (depèn programa) Guies viatge: 5 anys Dret: 3-4 anys Llibres moda i decoració envel·leixen ràpidament
Accessibilitat	Disponible biblioteques Xarxa	Disponible en una biblioteca almenys
<b>Duplicat:</b>		
Redundància, continguts similars, exemplars duplicats	Número exemplars	Mantenir 1 exemplar (retirar 2n exemplar i següents) Mantenir edició més recent, completa i millorada de la mateixa obra (Per a més informació mirar apartat de Duplicats)
<b>Subjectius</b>		
<b>Qualitatius:</b>		
Adequació al fons	Opinió bibliotecari	Es considera que es relaciona amb el fons?
Qualitat publicació	Opinió bibliotecari	Mediocrítat: mala enquadernació, no hi ha bibliografia ni aparell crític
Actualitat	Opinió bibliotecari	Contingut desfasat
<b>Educatius:</b>		
Clàssics i essencials	Opinió bibliotecari	Valorar manteniment de clàssics i essencials de la bibliogràfica. Malgrat ús poc freqüent
<b>Ètics:</b>		
No eliminar documents per tractar temes controvertits o temes qüestionats per alguns usuaris.		
<b>No esporgar</b>		
Col·lecció local, fons especials, centres d'interès, Patrimoni bibliogràfic.		

<sup>225</sup> Adaptació i ampliació de taula de la PDC Hospitalet

### 13.4 Destinació dels documents retirats

Els documents de les biblioteques públiques pel fet de ser béns finançats amb diners públics estan subjectes a una sèrie de preceptes legals que s'han de tenir en compte (no disponibilitat, inalienabilitat i imprescriptibilitat). Per tal que un document sigui donat de baixa ha d'haver passat prèviament per un procés de desafectació. Per entendre aquest concepte reproduïrem textualment les paraules d'Aurora Vall Cases:

“Caldrà, doncs, que prèviament l'autoritat competent en cada cas (per exemple, el Ple de l'Ajuntament per a les biblioteques públiques) desafecti els documents perquè aquests passin a formar part del domini privat de la institució i, per tant, siguin alienables i susceptibles de ser destruïts, venuts, donats, etc. Malgrat aquestes especificacions restrictives, hi ha un consens no escrit segons el qual les obres malmeses i sense valor patrimonial, com també les que s'ofereixen per intercanvi, es poden retirar de la biblioteca sense haver-les de desafectar”.<sup>226</sup>

Un cop s'ha decidit des del Ple de l'Ajuntament de Ripollet prescindir d'un document aquest pot ser cedir a:

- Donacions a altres entitats i associacions del municipi.
- Reciclatge. Els llibres obsolets, llibres trencats, guixats, etc., s'emmagatzemen en els dipòsits de reciclatge que ofereix l'Ajuntament i són recollits periòdicament.<sup>227</sup>
- Hi ha altres possibilitats de desfer-se dels documents esporgats, com les donacions als centres educatius del municipi, les donacions solidàries o al Punt d'Intercanvi de la biblioteca, etc., que la biblioteca ha de preveure i aplicar segons les seves possibilitats.<sup>228</sup>

Després d'haver realitzat l'esporgada és el moment de fer una avaluació dels objectius assolits i de detectar possibles buits documentals i ens pot ajudar a redefinir la política de desenvolupament de la col·lecció.<sup>229</sup>

#### Exemple de bona pràctica: CePSE

Com hem vist a l'apartat “5. Estudi de bones pràctiques”, la Central de Préstec i Serveis Especials de la Generalitat de Catalunya (CePSE) és un equipament a tenir en compte per tal de millorar l'oferta documental que oferim als nostres usuaris.

Recordem que la CePSE és un equipament del Sistema de Lectura Pública de Catalunya que depèn de la Generalitat de Catalunya i en el nostre cas és especialment útil pel que fa al suport i l'assessorament en el desenvolupament de les col·leccions, ja que podem sol·licitar material en préstec interbibliotecari, amb la finalitat d'oferir materials d'interès pels nostres usuaris,

---

<sup>226</sup> Vall Casas, Aurora (2006). "Esporgar : per què, com i quan". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 16 (juny) . <<http://bid.ub.edu/16vall.htm>>. [Consulta: 27-12-2017].

<sup>227</sup> Llobregat, 2013. 30 p.

*Política de desenvolupament de la col·lecció*. Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona, 2014. 35 p.

<sup>228</sup> IDEM

<sup>229</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona*. (2012).

Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].

especialment pel que fa al fons multicultural que ofereixen. També realitzen préstecs de col·leccions itinerants, exposicions, llibres per a clubs de lectura, etc. El fons multicultural inclou documents en llengües com l'anglès, el francès, l'italià, l'alemany, l'urdú, l'àrab o el xinès, entre d'altres, així com documents per a l'aprenentatge d'idiomes.

Finalment també és interessant destacar que la CePSE recull materials obsolets o duplicats i els posen a disposició d'altres biblioteques o entitats que els sol·liciten per alimentar el seu fons. De manera que una biblioteca pot fer donacions de documents que ha decidit no conservar i viceversa. Com hem dit anteriorment és una labor molt interessant, ja que d'una banda recull els documents que descarten unes biblioteques i per tant estalvien temps de gestió a les pròpies biblioteques, i de l'altra ofereix materials a les biblioteques que pel motiu que sigui (econòmic principalment) no poden adquirir aquests documents.

## 14. Polítiques de participació i comunicació amb els usuaris

### • Donacions:

Hem de ser conscients que les donacions són importants per nodrir el fons de la nostra biblioteca, i que, tot i que en ocasions els documents que ens arriben com a donacions no són adequats o pertinents pel nostre fons no podem tractar la donació amb menyspreu.

Les donacions en la majoria de les ocasions arriben a nosaltres com a resultat d'un trasllat de domicili, d'una "neteja a fons del domicili" o a causa de la mort d'una persona propera a la persona que fa la donació. Per tant, hem de mostrar un tacte especial alhora d'atendre l'usuari que pretén entregar-nos els documents. No sabem quin és el motiu de la donació, però això no ens ha de servir d'excusa per a donar-li un tracte fred o pragmàtic.

Per tant hem de tenir en compte com ens comuniquem a l'hora de rebre els documents, i tot i que no ens interessi per a la col·lecció de la biblioteca hem de fer-li saber els motius de manera correcta i respectuosa i no li direm que allò no té cap mena de valor o que és antiquat, perquè per ell o ella probablement sí que en tindrà un valor sentimental, sinó que li proporcionarem opcions per tal que pugui donar els materials (intercanvi de llibres, associacions solidàries, etc.).

La Biblioteca de Ripollet accepta donacions de documents, ja siguin llibres o audiovisuals, excepte llibres de text, enciclopèdies i revistes. El personal tècnic avaluarà si els documents s'han d'incorporar al seu fons, o bé, donar a altres centres, o entitats sense ànim de lucre, o bé si es deixen a "l'espai d'intercanvi" on els usuaris poden deixar documents seus que ja no volen o emportar-se els que els agradin.

### **Criteris generals d'acceptació de documents:** <sup>230</sup>

- Documents en bon estat de conservació (que l'enquadernació no estigui deteriorada, o els fulls tacats o esgrogueïts, guixats o bé les pàgines trencades...).
- Documents actuals (amb continguts no obsolets o que no puguin esdevenir obsolets amb rapidesa).
- Documents en català o castellà i altres llengües presents en l'entorn més proper de la biblioteca (especialment s'acceptaran documents en altres llengües en el cas de les novel·les).
- Material audiovisual en formats actuals (CD, DVD, Blu-ray...) i en bones condicions de reproducció.

### **Criteris de no acceptació (a no ser que sigui CL):** <sup>231</sup>

- Llibres escolars o de text.
- Enciclopèdies generals o temàtiques en diversos volums.
- Material audiovisual en formats antics: discs de vinil, cassetes i vídeos (VHS, BETA...)
- Les obres en diversos volums que no estiguin completes, i les publicacions periòdiques com ara revistes i diaris.

---

<sup>230</sup> Dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet

<sup>231</sup> IDEM

- Documents que no compleixi altres requeriments desenvolupats en les polítiques d'adquisició establertes.

En casos en els que la donació sigui nombrosa, moltes biblioteques recomanen que l'usuari porti una llista amb les dades (autor, títol, editorial i any) per tal de poder valorar prèviament quin d'aquests documents pot ser incorporat a la col·lecció, però nosaltres considerem que fer això pot provocar que l'usuari desestimi l'opció de fer la donació. En cap cas volem dissuadir l'usuari, per tant el que podem fer és el que recomana la Biblioteca de Catalunya, que és que l'usuari ens indiqui aproximadament el volum de documents que vol donar i les temàtiques aproximades, per tal de que tinguem una idea sobre quin tipus de fons pot ser i de si pot haver-hi documents interessants per incorporar al nostre fons.

- **Desiderates:**

"El servei de desiderates és el mecanisme establert per tal que els usuaris puguin proposar l'adquisició de documents. Els suggeriments dels usuaris de la biblioteca esdevenen una font important per a la selecció de documents [...]"<sup>232</sup> i per tant, seran revisats i valorats pels bibliotecaris en funció de la pertinença i l'interès general. Si s'accepta un suggeriment, la biblioteca informará l'usuari per comunicar-li la disponibilitat del document suggerit, un cop rebut i processat.

Les desiderates es poden fer arribar mitjançant l'apartat de "Suggeriments de compra" de la Biblioteca Virtual de la XBM, a través del catàleg Aladí de la Diputació de Barcelona "Proposa una compra", mitjançant el formulari propi del bloc de la Biblioteca de Ripollet o bé presencialment a la mateixa biblioteca.<sup>233</sup>

Les desiderates s'han de considerar seriosament. I tot i que no es compraran els materials altament especialitzats o d'interès limitat, s'ha de donar resposta a l'usuari mitjançant altres possibilitats, com pot ser el servei de préstec interbibliotecari o la consulta de recursos electrònics.

- **Suggeriments i queixes:**

És important que fem entendre als usuaris que a l'hora de fer una queixa aquesta ha de ser concreta, ja que per millorar un aspecte necessitem tenir una proposta clara o citació concreta de la problemàtica o motiu que genera la queixa.

Actualment les queixes dels usuaris respecte al fons es realitzen mitjançant una instància genèrica en paper per a tots els equipaments de l'Ajuntament de Ripollet, que s'obté i s'entrega a la Biblioteca de Ripollet. Seria recomanable que la biblioteca tingués un document propi per a aquestes qüestions. Les queixes, així com qualsevol altre tipus de comunicació, es poden fer arribar també a través del bloc de la biblioteca gràcies al formulari de contacte que s'hi facilita.

---

<sup>232</sup> *Política de desenvolupament de la col·lecció. bct xarxa*. Terrassa: Ajuntament, 2013. 112p.

<sup>233</sup> Dades facilitades per la Biblioteca de Ripollet



## 15. Revisió i seguiment de la PDC

Com hem comentat anteriorment, la PDC ha de ser un document que s'ha d'anar adaptant a les necessitats del moment, de l'entorn i dels ciutadans, és per aquest motiu que seria ideal que la seva revisió i actualització es realitzés almenys cada 5 anys. Aquesta periodicitat s'hauria de fer constar al Pla d'acció pertinent. Cal afegir, que és indispensable la seva difusió pública i és imprescindible que la PDC sigui aprovada pel Ple Municipal per tal d'esdevenir un document consensuat i reconegut, amb la finalitat de donar difusió a tota la ciutadania de les responsabilitats que assumeix la biblioteca en la gestió de la col·lecció.

## 16. Difusió de la col·lecció

La difusió de la col·lecció es fa a través de tots els mitjans i recursos que té la Biblioteca de Ripollet al seu abast. Per tant per a la difusió s'empra el catàleg Aladí, les xarxes socials, com per exemple la pàgina de Facebook que té el Patronat de Cultura i des de la qual es dona publicitat a les activitats de la biblioteca i d'altres equipaments culturals, la biblioteca virtual, el bloc de la biblioteca de Ripollet, les guies de lectures, els diaris i butlletins del municipi, les exposicions que es van realitzant periòdicament, la difusió que poden fer-ne altres entitats del municipi, com l'Escola d'Adults Jaume Tuset, els Serveis Socials, les escoles primàries i els instituts, etc.

A banda d'aquests mitjans cal afegir que durant les realitzacions de les activitats de la biblioteca també es dona difusió al fons, ja que aquestes activitats en la majoria dels casos tenen com a finalitat fomentar la lectura i el coneixement del fons de la biblioteca i per tant se solen acompanyar d'algun tipus de recurs o material que fa referència al contingut de la col·lecció.

## 7. CONCLUSIONS I VALORACIÓ PERSONAL

Les biblioteques públiques han d'adaptar-se a les necessitats d'informació dels ciutadans, i han de tenir especial cura amb les comunitats minoritàries que hi hagi al seu entorn. S'han d'identificar les necessitats d'informació, proporcionar materials i serveis i fomentar l'ús de la biblioteca i aquestes accions s'han de realitzar tenint en compte sempre el principi d'accés universal, pel qual es garanteix l'accés a tots els membres de la comunitat, sense importar la raça, el color, la nacionalitat, l'edat, el sexe, la religió, la llengua, la condició social i el nivell educatiu. La biblioteca ha d'oferir, a més dels materials tradicionals, altres que puguin ser interessants per a la comunitat a la que donen servei.

A l'inici del present treball vam establir una sèrie d'objectius. L'objectiu general consistia en mostrar a la comunitat bibliotecària la realitat multicultural de la societat catalana i posar de relleu la necessitat d'integrar els nouvinguts a les biblioteques per fomentar la convivència entre les diverses cultures existents a partir de les col·leccions bibliotecàries.

Amb la finalitat de complir aquest objectiu vam proposar uns objectius específics que creiem que hem assolit de forma positiva: redactar unes pautes per a la planificació de projectes d'integració de nouvinguts a través de les biblioteques públiques, adequar les col·leccions bibliotecàries per a fomentar l'acollida de totes les comunitats culturals presents en el nostre entorn i finalment redactar la proposta de PDC de la Biblioteca Pública de Ripollet, tenint en compte la realitat multicultural del municipi, i amb la finalitat de servir com a model per a biblioteques públiques ubicades en entorns amb característiques similars en relació amb el número d'habitants i la riquesa multicultural.

Gràcies al treball de camp que hem desenvolupat, mitjançant la realització de les dotze entrevistes i les diverses reunions, hem conegut i contactat els equipaments del municipi (Serveis Socials, Oficina Atenció al Ciutadà), les biblioteques d'altres localitats (Sabadell, Terrassa, Barcelona) i el personal expert en l'àmbit bibliotecari a nivell de la Generalitat de Catalunya (Secció de Gestió de la Col·lecció), de la docència, o de la immigració (Serveis Socials, ACROS, Casa Àfrica, usuaris immigrants de la Biblioteca de Ripollet).

Aquestes entrevistes i reunions ens ha proporcionat una base sòlida sobre la qual treballar, tant per a conèixer l'entorn del municipi, com a nivell de propostes de millora i per a plantejar futures col·laboracions entre les institucions municipals. De fet ens resulta molt gratificant el fet de ser els primers en haver desenvolupat aquesta tasca d'investigació amb la finalitat de proporcionar nous serveis des de la biblioteca per tal d'afavorir la cohesió social de les diverses comunitats de la localitat. Moltes de les persones entrevistades i d'altres amb les quals vam estar en contacte per gestionar instàncies per consultar documentació de l'Ajuntament van aplaudir la nostra proposta de treball i ens van encoratjar en el nostre propòsit. Creiem que hi ha bons projectes però manca que els diferents equipaments municipals treballin en xarxa. Considerem que un dels punts que encara queden pendents per resoldre és el de donar més visibilitat a la capacitat que té la biblioteca per tal d'actuar com un agent més en el procés d'acolliment dels nouvinguts i confiem que amb aquest projecte s'hagi fet un petit pas en aquest sentit.

Una proposta de millora en el nostre treball que pot ser alhora una línia per a la continuació del mateix és que, com vam dir a la metodologia, hagués estat ideal realitzar entrevistes amb les associacions d'immigrants de Ripollet per tal de conèixer-los de primera mà. Però el fet de disposar d'uns marges temporals limitats va provocar que s'hagués d'escollir minuciosament les

persones o entitats amb les quals s'havia de contactar. Per aquest motiu vam seleccionar les entitats o equipaments que coneixien bé les necessitats d'aquestes persones, i que per tant ja disposaven de les dades exactes que nosaltres necessitàvem, pel fet de treballar diàriament amb ells.

Haver parlat directament amb ells hauria comportat realitzar les entrevistes a cada associació d'immigrants (més de 10 i no totes actives a l'actualitat, ni amb dades de contacte actualitzades) i posteriorment als equipaments. A més a més hauríem d'haver disposat d'un intèrpret en moltes ocasions i per tant hauríem d'haver saltat la barrera idiomàtica i la barrera de la desconfiança. En tractar-se un treball acadèmic vam considerar que no es podien realitzar totes aquestes accions en detriment d'altres que eren fonamentals, així que es va determinar que finalment s'optaria per anar directament a consultar a les entitats que treballen amb ells.

Sí que vam poder realitzar les entrevistes amb diverses mares marroquines que es van mostrar molt amables, participatives i amb moltes ganes de donar la seva opinió. Realitzar accions així són les que ens porten a connectar amb l'altre i a mostrar que tot i les nostres diferències culturals o d'idioma en el fons totes les persones ens semblen i tenim les mateixes necessitats. Creiem que amb aquest treball hem aportat el nostre granet de sorra i esperem que sigui l'inici d'una nova manera de treballar i l'inici de la realització de nous projectes participatius i engrescadors per a la nostra societat.

També volem afegir que de cara a la implementació del present projecte seria interessant que entitats i equipaments com la Creu Roja i la Regidoria de Polítiques d'Igualtat de Ripollet col·laborin. Malauradament en aquest cas no ha estat possible.

Un dels punts que ens van resultar més complicats a l'hora de realitzar el present treball va ser el de trobar informació actual sobre qüestions del padró o de les institucions a Ripollet. Vam haver de contactar amb molts departaments diferents i no sempre vam obtenir resposta. A més la informació disponible a l'abast i de lliure accés era en moltes ocasions insuficient o desactualitzada. Durant aquest estadi d'anàlisi del padró vam ser conscients de que la col·laboració entre diversos departaments és molt complicada, bé sigui per manca d'interès d'alguna de les parts o bé per acumulació de feina diària.

La metodologia d'anàlisi de projectes que s'estan realitzant internacionalment en matèria d'acollida de nouvinguts a través dels equipaments bibliotecaris, ens ha fet constatar que els països més avançats en la matèria són els anglosaxons. Hem vist els casos de les Idea Store, de Londres (Regne Unit), el projecte de la Queens Library de Nova York (EEUU) i pel que fa a Austràlia hem analitzat la "Multilingual Library". A banda de les regions anglosaxones també podem destacar els països nòrdics dels quals nosaltres hem recollit els casos de Finlàndia i Noruega.

A l'estat espanyol hem vist el projecte de la "Biblioteca Abierta" dins d'un projecte d'inserció laboral d'immigrants a les biblioteques públiques de la comunitat de Madrid i altres iniciatives com la del portal de recursos multilingües Andalucía Entreculturas per a la població immigrant a Andalusia.

A Catalunya també s'estan realitzant moltes iniciatives en aquesta matèria, a part dels documents normatius de la Diputació de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya, com poden ser les recomanacions o pautes per les biblioteques multiculturals o les referents a la legislació, hi ha diversos projectes que ens mostren que a Catalunya s'està avançant de manera important. Hem vist diverses iniciatives com les de les biblioteques de Vapor Badia i Can Puiggener de Sabadell, la

biblioteca del districte 2 de Terrassa, la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu de Barcelona o la biblioteca Biblioteca Antoni Pladevall i Font de Taradell a Osona.

A través de les directrius internacionals (IFLA/UNESCO) i directrius nacionals (recomanacions de la DIBA, Generalitat de Catalunya, etc.) hem vist com el model de biblioteca pública ha anat evolucionant al llarg dels anys, i els valors de la biblioteca pública s'han modificat amb el pas del temps per anar-se adaptant a les necessitats dels seus usuaris. La biblioteca esdevé un punt de referència informatiu a tots nivells. Informa de temes sobre la vida quotidiana al municipi, la cultural, l'administrativa, i sobre qüestions vinculades als àmbits professionals. És per aquest motiu pel qual la biblioteca pública esdevé dins del conjunt dels equipaments municipals un dels punts de referència més propers al ciutadà i el lloc on resoldre la majoria de les consultes.

Hem vist que amb la finalitat d'adaptar-se al nou model de societat, el fons de la biblioteca multicultural ha de reflectir la realitat del nostre entorn i per tant hem d'oferir materials en les diverses llengües del nostre entorn i documents sobre les diverses cultures. Un dels aspectes necessaris en aquest àmbit és el de dotar les biblioteques de materials per a la bona acollida dels nous nadius (des de guies amb informació dels serveis bibliotecaris i guies sobre els equipaments municipals, fins a materials sobre legislació, sanitat o el món laboral, entre d'altres. Nosaltres hem proposat dedicar els esforços a millorar la representació multicultural i multilingüe en les següents àrees: cinema i documentals, música, novel·les, premsa internacional, fons infantil, la cuina, la religió i l'aprenentatge de llengües.

Però no només hem de centrar-nos en els nous nadius, sinó que també és vital que mitjançant el fons de la nostra biblioteca i amb l'ajuda de la programació d'activitats culturals, donem a conèixer els col·lectius nous nadius als ciutadans autòctons. Perquè és fonamental que la biblioteca actuï com a espai de trobada obert a tothom i reflecteixi la realitat del nostre entorn. Ha de ser un portal d'accés al coneixement entre cultures, un espai on no només es proporciona informació als nous nadius sobre la societat d'acollida sinó que també s'ofereix coneixement sobre les cultures, els idiomes, les tradicions, etc., de les diverses comunitats amb les quals convivim, amb la finalitat de convertir-se en un espai on les diverses cultures entrin en contacte.

Gràcies a la realització d'aquest treball som més conscients que mai de la importància del treball en xarxa i la col·laboració. És necessari que la Biblioteca de Ripollet estigui en contacte amb altres biblioteques que desenvolupen projectes i activitats en favor de la diversitat cultural. I en la mateixa línia d'actuació és molt important conèixer les persones que ens poden ajudar en l'adquisició i la selecció del fons documental, especialment en llengües minoritàries. Hem proposat les entitats de Casa Àfrica i d'ACROS perquè representen les dues comunitats de nous nadius més nombroses del municipi, la del Marroc i la de Romania.

Trobem que la feina que hem realitzat és una feina que actualment no s'està fent des de cap equipament o que potser no s'ha donat prou a conèixer. Tot el procés d'investigació i anàlisi del padró, les entrevistes amb els equipaments i les entitats que poden col·laborar, la possibilitat de fer preguntes als tècnics que en ocasions no sabien com respondre, i que els van fer reflexionar, el fet d'intentar crear una connexió amb aquestes entitats, etc. Tota aquesta experiència ens ha fet més conscients que mai de la quantitat de feina que hi ha encara per fer, però també ens ha proporcionat una satisfacció personal pel fet d'haver realitzat aquest projecte tant necessari. El fet d'haver arribat fins a aquest punt també ens ha proporcionat una motivació perquè no és una fita impossible, i si els equipaments es coordinen pot ser una experiència molt enriquidora per a tots.

És fonamental aconseguir que es creï una xarxa i que totes les entitats aportin el seu granet de sorra, s'ha d'evitar treballar de forma aïllada com en ocasions sembla que es fa. Durant molts moments de la realització del treball hem tingut la sensació que cada equipament municipal desenvolupa la feina que li pertoca i que no es va més enllà. Aquest fet provoca que es perdi informació que pot ser molt important per a la realització de tasques en algun altre departament o que es malbaratin recursos duplicant les mateixes tasques. En moltes ocasions hem tingut la sensació de que no es pensa a nivell global sinó, a nivell individualment (de cada equipament o departament). És necessari una coordinació i treball en xarxa entre la biblioteca i els diferents equipaments municipals i les associacions culturals i ciutadanes, com poden ser els centres escolars i les associacions d'immigrants, ja que com ja sabem quan es treballa en conjunt els resultats són més positius, satisfactoris i engrescadors.

Creiem que hem donat resposta als objectius inicials que ens havíem plantejat i a alguns de nous que han anat sorgint, hem estudiat, recollit i proporcionat les pautes per a la planificació de serveis multiculturals, hem adequat les col·leccions de la Biblioteca de Ripollet per a fomentar l'acollida de totes les comunitats culturals presents en el nostre entorn i les hem integrat en la proposta de PDC que ha de servir de model per a la Biblioteca de Ripollet i per a la resta de biblioteques d'entorns multiculturals que així ho desitgin.

L'objectiu general d'elaborar un treball que serveixi per conscienciar al personal bibliotecari de la importància de treballar en pro de la diversitat cultural, en ser un objectiu a llarg termini, encara no podem saber quina acollida tindrà.

El nostre projecte finalitza aquí, però només acaba de començar. Caldrà que la Biblioteca de Ripollet valori la implementació de les propostes i de la PDC i si cal fer alguna modificació. Donem el relleu, per tant, a totes aquelles persones implicades d'una manera o d'altra en el desenvolupament social, cultural, educatiu, polític, laboral i d'oci del municipi de Ripollet. Encoratgem a la Biblioteca Pública de Ripollet, les escoles del municipi, els esplais, els centres de formació d'adults, les associacions d'immigrants i els diversos equipaments de l'Ajuntament de Ripollet a que parlin entre ells, facin propostes, escoltin als nouvinguts i treballin de forma conjunta per fomentar els valors propis del nostre municipi, que són els fonaments de la societat multicultural: el foment de la cultura, l'associacionisme, el respecte, la tolerància i la solidaritat.

Gràcies a totes les persones que ho ha fet possible.

## 8. AGRAÏMENTS

Vull agrair la col·laboració d'aquelles persones que han dedicat una part del seu temps en contribuir amb les seves experiències i coneixements a l'elaboració d'aquest projecte, (ordenats per ordre cronològic de col·laboració):

Eli Vázquez (Ripollet)  
Ferran Burguillos (Sabadell)  
Sofía Arpal-Moya (París)  
Imma Solé Vilanova (Barcelona)  
Maria Gental Morral i la Montse Llovera (Terrassa)  
Jordi Llobet Domènech (Generalitat de Catalunya)  
Gemma Renau (Diputació de Barcelona)  
Montse Fisas (Escola d'Adults Jaume Tuset)

ACROS (Asociación Cultural Rumana de Sabadell)  
Casa Àfrica (Las Palmas de Gran Canaria)

Personal administratiu del Centre Cultural (Ripollet)  
Tècnics dels Serveis Socials (Ripollet)  
Tècnics de la OAC - Padró (Ripollet)  
I als meus companys de la Biblioteca de Ripollet  
Usuàries entrevistades de la biblioteca de Ripollet

També vull dedicar un sincer agraïment al meu tutor Lluís Agustí, per la seva dedicació i per la confiança depositada en mi.

I finalment un agraïment especial a la meua família, per recolzar-me en els moments més durs.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Altarriba, N.; Losantos, M. (2008) "Directrius per a una política de desenvolupament de la col·lecció de lliure accés a la Biblioteca de Catalunya". 24 p. <[http://bd.ub.edu/poldoc/sites/bd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/altarribalosantos\\_2008\\_ca.pdf](http://bd.ub.edu/poldoc/sites/bd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/altarribalosantos_2008_ca.pdf)>. [Consulta: 10-11-2017].
- Artigall Valls, J. (2007). "Un estranger m'ha revelat la meua estrangeria". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 18. 6 p. <<http://bid.ub.edu/18artiga.htm>>. [Consulta: 09-12-2017].
- "Biblioteca abierta en la red de bibliotecas públicas de la comunidad de Madrid: Manual de buenas prácticas". 7 p. <[http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D1Manual+Buenas+Practicas\\_2009.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220597939814&ssbina](http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3D1Manual+Buenas+Practicas_2009.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220597939814&ssbina)>. [Consulta: 11-11-2017].
- Biblioteca Pública de Tarragona. Equip de treball. Col·lecció. (2012). "Pautes per una política de desenvolupament de la col·lecció de la Biblioteca Pública de Tarragona". <[http://bibliotecatarragona.gencat.cat/web/.content/bp\\_tarragona/documents/arxius/politica\\_col\\_bpt.pdf](http://bibliotecatarragona.gencat.cat/web/.content/bp_tarragona/documents/arxius/politica_col_bpt.pdf)> [Consulta: 11-10-2017].
- Biblioteca Pública de Terrassa (2012). "Política de desenvolupament de la col·lecció: bct xarxa. Terrassa: Ajuntament de Terrassa. Biblioteca Central de Terrassa". 113 p. <[http://www.ajterrasa.es/documentos/12006/307423/politica\\_colleccio.pdf/35826135-7311-4400-b69a-d290ca587e71](http://www.ajterrasa.es/documentos/12006/307423/politica_colleccio.pdf/35826135-7311-4400-b69a-d290ca587e71)>. [Consulta: 11-11-2017].
- Biblioteques de l'Hospitalet (2012). "Política de desenvolupament de la col·lecció de les biblioteques de l'Hospitalet". *L'Hospitalet de Llobregat*. 30 p. <<http://www.l-h.cat/gdocs/d9238388.pdf>>. [Consulta: 11-11-2017].
- Cervantes-Martínez, L.; Navas-Luque, M.; Cuadrado-Guirado, I. (2015). "Análisis de la prestación de servicios a inmigrantes en la red de Bibliotecas de Barcelona". *Revista española de documentación científica*, 38 <<http://doi.org/10.3989/redc.2015.3.1192>> [Consulta: 14-09-2017].
- Comalat, M. (2002). "Informe de les Jornades Interprofessionals: Les biblioteques públiques: espais d'integració social" *BiD: textos universitaris de Biblioteconomia i Documentació; Núm. 8*. <<http://bid.ub.edu/08comala.htm>> [Consulta: 07-07-2017].

- Consejo de Cooperación Bibliotecaria Grupo de Trabajo de Selección Bibliográfica Cooperativa. (2010). "Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública". 39 p. <[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf)>. [Consulta: 14-12-2017].
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de Selección Bibliográfica Cooperativa. (2010). "Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública". 39 p. <[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT\\_Sel\\_cooperativa.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/5081/1/GT_Sel_cooperativa.pdf)>. [Consulta: 07-09-2017].
- "Decret 124/1999, de 4 de maig, sobre els serveis i el personal del Sistema de Lectura Pública de Catalunya." (1999). DOGC, núm. 2.885 (10 de maig de 1999). 3 p. <[http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=186917](http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=186917)> [Consulta: 28-10-2017].
- Diputació de Barcelona. (2012). "Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona". 76 p. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>> [Consulta: 09-09-2017].
- Diputació de Barcelona. Grup de Treball Multicultural XBM. (2015). "Biblioteques públiques en entorns multiculturals Recomanacions pràctiques". <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/Biblioteques+publiques+en+entorns+multiculturals.pdf>>. [Consulta: 11-10-2017].
- Eaton, J. "Welcome To Your Library" A Study of Public Library Services for Refugees and Asylum Seekers in Sheffield and Liverpool. p. 84. <[http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Eaton\\_Jessie\\_MALib.pdf](http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2006-07/External/Eaton_Jessie_MALib.pdf)>. [Consulta: 17-11-2017].
- Fenoll Clarabuch, Carme; Lluca Fonollosa, Ciro (2006). "Cinquanta idees per sorprendre des de la biblioteca pública". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 17 (desembre) . <<http://bid.ub.edu/17fenol1.htm>>. [Consulta: 21-11-2017].
- Fisher, K.; Durrance J.; Bouch Hinton M. (2004). *Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A ContextBased, Outcome Evaluation Approach*. Journal of the American Society for Information Science and Technology. 13 p. 11. <<http://ai2-s2-pdfs.s3.amazonaws.com/a495/47dc09b2acd7be09eed553fd496655d2fe82.pdf>>. [Consulta: 19-12-2017].



- García López, F.; Monje Jiménez, T. (2002). "Biblioteca pública y servicios para la población inmigrante en las recomendaciones bibliotecarias internacionales". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 Y 31 de Octubre de 2002*. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información Y Publicación., 214–222. <[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com\\_215.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1176/1/com_215.pdf)>. [Consulta: 11-10-2017].
- García-Romeral Pérez, C.; García Núñez, A. C; Ramón Himénez, I. (2006) "Las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid: un espacio intercultural. Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas", 3. <[http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso\\_3bp/actas\\_congreso3bp.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/Congreso_3bp/actas_congreso3bp.pdf)>. [Consulta: 11-10-2017].
- Generalitat de Catalunya. (2014). "Mapa de lectura pública de Catalunya". 227 p. <[http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc\\_2014.pdf](http://biblioteques.gencat.cat/web/.content/tematic/documents/arxiu/noticies/2014/mlpc_2014.pdf)> [Consulta: 11 de març de 2017].
- Gental-Morral, M. (2005). "Usuaris, necessitats i serveis: experiència de la Biblioteca de Districte 2 de Terrassa". *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 39, 87-95. <<http://bid.ub.edu/18gental.htm>> [Consulta: 11 de març de 2017].
- IFLA (1994). "Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública". L'Haia: Section of Public Libraries. 3 p. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>> [Consulta: 20-10-2017].
- IFLA (2001). "Conspectus" <<http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/gcdp-es.pdf>>. [Consulta: 06-09-2017].
- IFLA (2001). "Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas". 94 p. <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>> [Consulta: 08-10-2017].
- IFLA (2007). "Directrius del Manifest sobre Internet de l'IFLA-Unesco." Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. 51 p. <[http://www.cobdc.org/publica/directrius/manifest\\_internet\\_7.pdf](http://www.cobdc.org/publica/directrius/manifest_internet_7.pdf)> [Consulta: 03/10/2017].
- IFLA (2009). "Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario". 37p.<<https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf>> [Consulta: 11-10-2017].

- IFLA. (2001). "Directrices para una política de desarrollo de las colecciones sobre la base del modelo Conspectus". 22 p. <<https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/gcdp-es.pdf>> [Consulta: 07-10-2017].
- "Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya". DOGC, núm. 1727. p. 16. <[http://www.bne.es/es/Colecciones/Adquisiciones/DepositoLegal/LegislacionAutonomica/docs/Llei\\_Sistema\\_Bibliotecari.pdf](http://www.bne.es/es/Colecciones/Adquisiciones/DepositoLegal/LegislacionAutonomica/docs/Llei_Sistema_Bibliotecari.pdf)>. [Consulta: 03-10-2017].
- Miquel i Fageda, G. (2007). "Selecció de recursos en línia sobre immigració". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 18. <<http://bid.ub.edu/18miquel.htm>>. [Consulta: 09-12-2017].
- Muñoz Feliu, M; Martínez Ortega M. (2007). "Bibliotecas públicas e inmigración en la comunidad Valenciana: políticas, balance y perspectivas". <[http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/GT\\_IAB\\_BP\\_PosterII CongresoInternacionalValencia.pdf](http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/GT_IAB_BP_PosterII CongresoInternacionalValencia.pdf)> [Consulta: 21-09-2017].
- Muñoz P. (2012). "El municipio de León y su realidad multicultural: una descripción sobre su estado actual de la inmigración. Humanismo y Trabajo Social". 21 p. Vol 11. <<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3407/Puri.pdf?sequence=1>> [Consulta: 08-11-2017].
- Nieto, J.; Vilagrosa Alquézar, E. (2008). "Els nous estàndards de la biblioteca pública de Catalunya". *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, Barcelona*. 18 p. <[http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag\\_47.pdf](http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_47.pdf)> [Consulta: 09-10-2017].
- Novotny, E. (2003). "Library Services to Immigrants: The Debate in the Library Literature, 1900-1920, and a Chicago Case Study". *Reference & User Services Quarterly*. 10 p. <<http://www.jstor.org/stable/20864060>> [Consulta: 24-10-2017].
- Omella, E.; Permanyer, J. (2009). "La Biblioteca municipal: directrius per a les xarxes urbanes" Barcelona: Diputació de Barcelona, 2009. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 11). 68 p. <[http://bd.ub.edu/poldoc/sites/bd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/gsb\\_2009\\_ca.pdf](http://bd.ub.edu/poldoc/sites/bd.ub.edu.poldoc/files/fitxers/gsb_2009_ca.pdf)> [Consulta: 25-10-2017].
- Pérez Salmerón, G. (2013). "Política de desarrollo de la colección: ¿dónde empieza y dónde termina?" *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 30. <<http://bid.ub.edu/pdf/30/es/perez.pdf>> [Consulta: 07-12-2017].

- *PolDoc Hispanic (POLDOC)* <<http://bd.ub.edu/poldoc/>> [Consulta: 27-10-2017].
- “Política de desenvolupament de la col·lecció” (2014). Rubí: Ajuntament de Rubí. Biblioteca Mestre Martí Tauler. Diputació de Barcelona. 35 p.
- “Política de desenvolupament de la col·lecció de la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.” (2012). Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de treball. Sèrie Recursos culturals; 12). p.76. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/pdc12.pdf/82c3dfd0-d083-41f6-b133-7f4fe31977c3>>. [Consulta: 08-12-2017].
- Red de bibliotecas municipales de Madrid (2016). “Memoria de actividades 2016”. 32 p. <[http://bibliotecas.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Bibliotecas/IntranetBPM/GestionEvaluacionCalidad/Memorias/ficheros/Memoria\\_Actividades\\_BPM\\_2016.pdf](http://bibliotecas.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Bibliotecas/IntranetBPM/GestionEvaluacionCalidad/Memorias/ficheros/Memoria_Actividades_BPM_2016.pdf)>. [Consulta: 17-10-2017].
- Rodrigo, M. (1999). “La comunicación intercultural.” *Portal de la comunicación*. 11 p. <<http://www.portalcomunicacion.com/download/1.pdf>>. [Consulta: 24-11-2017].
- Romera Iruela, M. J. (2008). “La perspectiva de las asociaciones de inmigrantes sobre las necesidades de información de sus poblaciones en las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid”. *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación*, 11, p. 16 <<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24901>> [Consulta: 07-11-2017].
- Romera Iruela, M. J. (2008). “Orientaciones para una innovación en las bibliotecas públicas de la provincia de Segovia basada en las necesidades de información de los inmigrantes”. *El Profesional de la Información*, 17, p. 10. <<https://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.04>> [Consulta: 07-11-2017].
- Sánchez Fernández S.; Mesa Franco, M.C.; Cabo Hernández, J. (1996). “Construcción de escalas de actitudes de tolerancia y cooperación para un contexto multicultural”. Ediciones Universidad de Salamanca. 14 p. <<http://revistas.usal.es/index.php/0212-5374/article/viewFile/4015/4040>> [Consulta: 07-12-2017].
- Solé, I. (1999). “La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu: espacio de convivència entre cultures”. *Educación y Biblioteca*, 11, 3 p. <<http://www.diba.cat/documents/16060163/22275141/stpau1.pdf/7ec1b0d2-261f-4ccf-9bd1-e06f0f4e19db>> [Consulta: 25-11-2017].

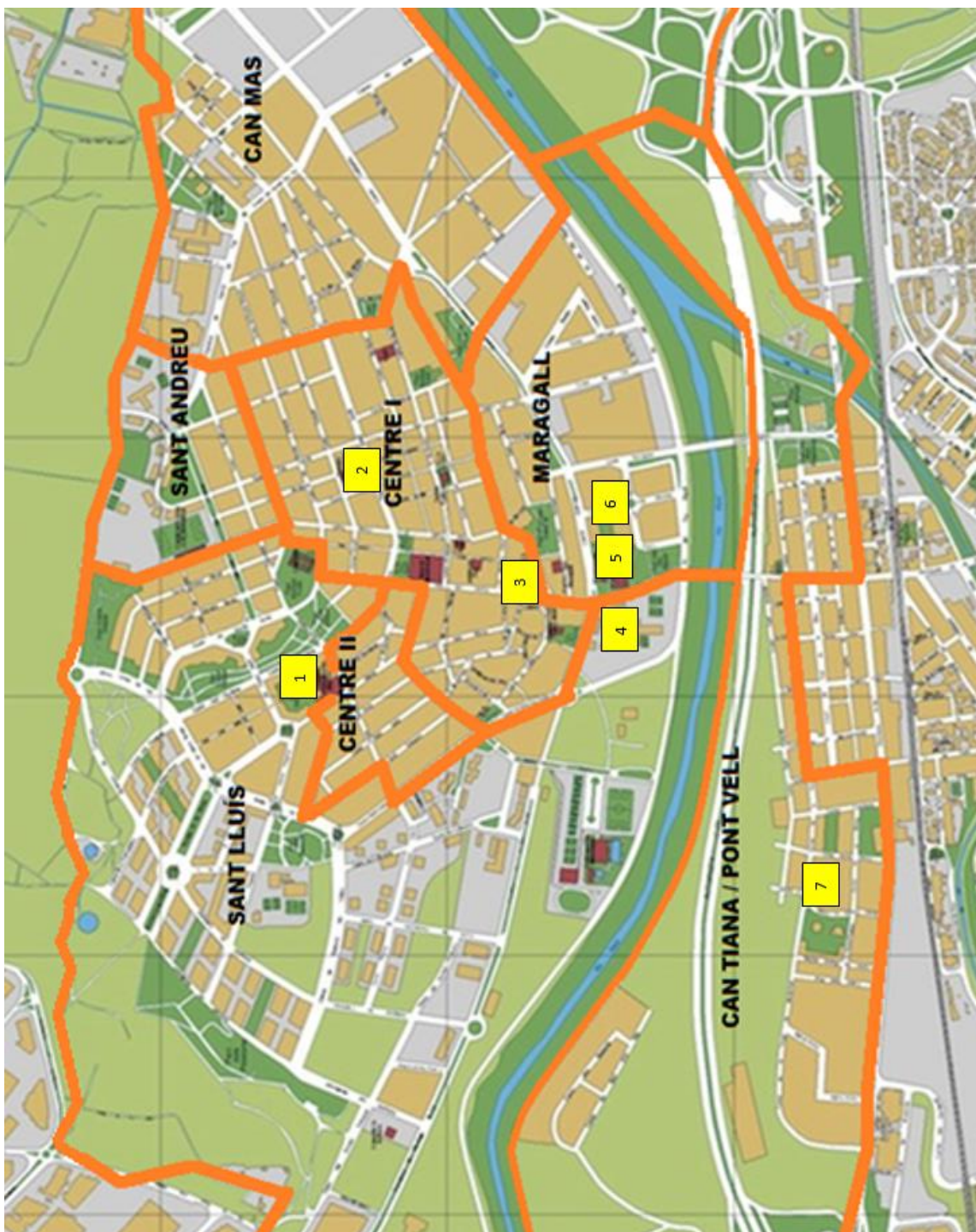
- Solé, I.; Montia M. (2004). Els colors de la biblioteca pública: els reptes de la nova ciutadania. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 37, 8 p. <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22616/362303>> [Consulta: 28-10-2017].
- Solé Vilanova, I. "Biblioteca pública i immigració. Una experiència de cohesió social". *Revista d'Igualada*, 10. 6 p. <<http://www.revistaigualada.cat/wp-content/uploads/2014/11/10.02.64.pdf>>. [Consulta: 25-11-2017].
- U.S. Citizenship and Immigration Services. "Library Services for Immigrants A Report on Current Practices". 16 p. <<https://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/G-1112.pdf>> [Consulta: 20-12-2017].
- UNESCO. (1994). "Manifest de la Unesco de la Biblioteca Pública 1994". [Barcelona]: *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*. p.4 <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/catal.pdf>>. [Consulta: 03-10-2017].
- Sierra Escobar, J.C. (2012). "La alfabetización informacional desde la biblioteca pública". *Códices: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales: Programa de Sistemas de Información y Documentación*. Vol.8. pp: 13-33. 20 p. <<http://eprints.rclis.org/19664/1/La%20alfabetizacio%CC%81n%20informacional%20de%20la%20biblioteca%20pu%CC%81blica.pdf>> [Consulta: 11 març 2017].
- Vall Casas, Aurora (2006). "Esporgar : per què, com i quan". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 16 (juny) . <<http://bid.ub.edu/16vall.htm>>. [Consulta: 27-12-2017].

## Documents sobre Ripollet

- Ajuntament de Ripollet. "Ripollet: una ciutat per viure-hi". (2006). 31 p. DL: B-39.926-06.
- Ajuntament de Ripollet. Patronat Municipal de Cultura. "Pla d'acció cultural de Ripollet". (2007). 73 p. DL: B-8.741-2007.
- Biblioteca de Ripollet (2014). "Pla estratègic de la Biblioteca de Ripollet, 2015-2018". 28 p. <<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/pla-estrategic-biblioteca.pdf>>. [Consulta: 11 març 2017].
- Biblioteca de Ripollet (2015). "Memòria 2016 de la Biblioteca Ripollet". 28 p. (no en línia).
- Galofré Garreta, G. (2006). "La Gresca: una experiència de treball comunitari contra l'exclusió social a través del lleure amb infants i joves". 51 p. (NO ISBN)
- García, M. J.; Domènech S. (2007). "Històries compartides: la immigració dels anys seixanta i noranta a Ripollet". *EMA Publicacions: Ripollet*, 181 p. (Col·lecció *El Fil de la memòria*; 4). ISBN-13: 978-84-921428-4-2.
- Llistat d'associacions i entitats del municipi (facilitades pel Patronat Municipal de Cultura). No publicat.
- Padró Municipal 2007 (base de dades en excel facilitat per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà). No publicat.
- Patronat Municipal d'Ocupació. (2001). "Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet". 78 p. (NO ISBN)
- Servei d'orientació i informació per a persones estrangeres immigrants a Ripollet 2000. Patronat Municipal d'Ocupació. Ajuntament de Ripollet. Gener 2001. (NO ISBN)
- Serveis Socials de Ripollet (2014). "Mapa de vulnerabilitat de Ripollet" 40 p. <<http://upload.ripollet.cat/FILES/PDF/mapa-vulnerabilitat-070514.pdf>>. [Consulta: 11 març 2017].

## ANNEX

Annex 1. Plànol de Ripollet amb les demarcacions per barris/districtes<sup>234</sup>



**Llegenda**

- 1 i 7: CFA Jaume Tuset
- 2: Centre Cultural / Patronat Municipal de Cultura
- 3: Serveis Socials
- 4: Escola Escursell i Bartalot i Institut Lluís Companys
- 5: Biblioteca
- 6: Ajuntament

<sup>234</sup> Font: Elaboració pròpia a partir d'un plànol sense demarcacions facilitat per l'Ajuntament de Ripollet.

## Annex 2. Entrevista a tècnic dels Serveis Socials

**Data:** 05/12/2017

**Hora:** 10:30 h. al despatx

**Temps total de l'entrevista:** 40 min. aprox.

**Persona entrevistada:** Tècnic dels Serveis Socials

(En aquest cas evitem facilitar el nom de la persona entrevistada ja que ens va proporcionar informació sensible sobre alguns col·lectius).

### Preguntes generals per conèixer el context:

#### **Quines són les funcions principals que es desenvolupen des dels Serveis Socials de Ripollet en relació amb els nouvinguts?**

Des dels Serveis Socials de Ripollet es realitzen les funcions d'assessorament jurídic a estrangeria, acollida i coneixement de l'entorn. Tot és un servei gratuït i d'atenció personalitzada.

#### **Quantes persones immigrants es poden arribar a atendre aproximadament durant un dia?**

Exactament no ho saben. Sí que saben que de gent gran el 99 % de les persones que hi acudeixen són autòctons. Pel que fa a la resta de persones que acudeixen potser menys de la meitat són immigrants i una mica més de la meitat són autòctons. Tot i que no ho saben.

**Coneixeu el percentatge aproximat d'immigrants que són indocumentats?** No saben la xifra, però són molt pocs, ja que com que no tenen dret a les prestacions socials no hi acudeixen. Sí que hi acudeixen en casos on hi ha nens petits a la família, ja que aquests sí que tindrien dret a algunes prestacions socials, com ajudes econòmiques pel menjador escolar.

**Creieu que hi ha més immigrants que no acudeixen a vosaltres? Per quins motius creieu que no ho fan?** Sí, hi ha immigrants que no acudeixen, es tracta en la majoria de casos d'un tema cultural. Per exemple el col·lectiu de xinesos és un dels que menys acudeixen als Serveis Socials, ja que entre ells tenen unes xarxes molt ben estructurades amb les quals s'ajuden mútuament. Altres immigrants tenen la percepció que acudir als Serveis Socials suposarà un control sobre ells per part de l'estat, i rebutgen aquesta possibilitat.

**Quina és la nacionalitat que més s'atén?** Les persones amb nacionalitat marroquina són les que més s'atenen en aquest servei. Després hi ha el col·lectiu dels sud-americans, tot i que no en destaca cap nacionalitat en particular. **En quin idioma se'ls atén? Teniu intèrprets?** Se'ls atén en castellà en la majoria dels casos. I quan és necessari es contacta amb un traductor del Consell



Comarcal que participa en les reunions al despatx entre el personal dels Serveis Socials i l'immigrant.

**Què demanen o busquen?** Normalment sol·liciten ajuts econòmics, ja que acostumen a ser persones que es troben en un atur de llarga durada i aquesta situació repercuteix en temes d'habitatge, alimentació, material escolar, etc.

**Se'ls dona algun tipus de documentació amb informació del municipi o les entitats? O algun tipus de guia? En quin idioma?** Actualment no es facilita aquest tipus de documentació, tot i que temps enrere sí que es donava un dossier de la Generalitat de Catalunya a les persones nouvingudes al municipi en el moment de donar-se d'alta al padró. Aquest dossier contenia informació rellevant per a la integració a la nova societat i es trobava en diversos idiomes com l'anglès, l'àrab o el xinès, entre d'altres. Actualment la Generalitat de Catalunya està elaborant un nou pla d'acollida a persones nouvingudes, però encara no està en la fase definitiva.

**Que pensen de Ripollet o Catalunya? Es senten integrats? Com es la relació amb la gent autòctona?** La majoria dels nouvinguts a l'actualitat venen perquè ja tenen família vivint aquí des de fa diversos anys, per tant no es senten sols quan arriben. Fa temps que no arriben immigrants sense cap tipus de família que ja hi resideixi aquí des d'abans. Per exemple la majoria d'immigrants que provenen del Magreb ja fa temps que resideixen al municipi. De fet molts immigrants sud-americans han marxat del municipi. Pel que fa a un nou col·lectiu que recentment sí que està arribant al municipi de forma més destacable és el de veneçolans. La majoria d'ells marxen del seu país per temes polítics, però ja tenien família aquí. Per tant es tracta de reagrupament familiar. En moltes ocasions se'ls assessora sobre temes de documentació, tot i que no és competència dels Serveis Socials.

**Sobre la biblioteca:**

**La biblioteca pot col·laborar d'alguna manera amb vosaltres? Des de Serveis Socials es parla als immigrants sobre la Biblioteca? És a dir, quins materials podrien interessar als immigrants? Salut, laborals, formatius, legals, etc.**

Els temes que més poden interessar són els de salut i els de formació. D'una banda de salut, pel fet que desconeixen el sistema sanitari del nostre país. Més enllà d'aquest tema costa que alguns col·lectius entenguin el concepte de medicina occidental. És una qüestió cultural. Per exemple en molts casos algunes nacionalitats, com pot ser la dels subsaharians, tenen un concepte diferent de les malalties, especialment les malalties mentals, que per ells no existeixen i consideren que és un tema que s'ha de curar des de la vessant xamànica. Per això molts immigrants acudeixen als seus països d'origen per trobar la cura a les seves malalties en els xamans.

Pel que fa a la formació és un altre tema que preocupa als immigrants i des del qual es podria ajudar des de la biblioteca. Des dels Serveis Socials ens proposen que podria ser interessant per a l'Escola d'Adults que es deixessin materials en préstec amb la finalitat d'utilitzar-los en les classes.

### **Quins tipus de documents?**

Des de Serveis Socials es proposa l'adquisició de premsa dels països d'origen, tot i que no estan gaire segurs si seria una adquisició útil pel fet que es poden consultar la majoria de diaris a través d'Internet. I com que la majoria d'immigrants disposen de telèfon mòbil amb connexió a Internet no saben fins a quin punt pot ser rellevant que des de la biblioteca s'ofereixi aquest tipus de material. Destaquen el fet que es comuniquen molt mitjançant les xarxes socials com Facebook, ja que al canviar de país pots canviar de número de telèfon, però la xarxa social es una cosa molt fàcilment accessible i que et permet estar en contacte tot i que canviïs de dispositiu.

**Quines llengües?** La llengua materna en la qual s'acostumen a comunicar la majoria de les persones estrangeres que acudeixen als Serveis Socials és l'àrab. Alguns casos puntuals es poden trobar de berebers i de marroquins que entenen el francès, però com hem dit la majoria parlen en àrab.

**Des dels Serveis Socials es parla sobre la biblioteca als nouvinguts?** Bàsicament se'ls informa del fet que des de la biblioteca poden tenir accés lliure als ordinadors i a Internet.

Una iniciativa interessant és la que fan des del Centre Obert La Placeta.<sup>235</sup> És tracta d'un espai que depèn dels Serveis Socials i que atén diàriament, en horari de 17h a 19h, uns 60 infants d'edats compreses entre els 3 i els 12 anys. És tracta d'un servei que realitzen educadors socials amb la finalitat d'oferir un espai socioeducatiu als infants i a les seves famílies, mitjançant la programació d'excursions, tallers, etc. Una de les activitats que es realitza pràcticament cada setmana són les visites a la biblioteca.

### **Altres aspectes a destacar**

Des de Serveis Socials valoren la funció integradora que tenen els nens. Per això valoren com a molt positiu que es facin activitats com visites escolars a la biblioteca o "l'hora del conte" o tallers infantils que conviden els infants a entrar a la biblioteca i a participar. Asseguren que els infants són els que acostumen a fer el primer pas, perquè ja han estat abans a la biblioteca amb l'escola i volen tornar-hi, i són els que poden fer que les famílies també descobreixin la biblioteca. Creuen que gràcies a aquests nens les famílies també s'acaben integrant poc a poc al municipi. És una manera molt interessant per aconseguir que la família també trobi el seu lloc a la biblioteca i en definitiva al municipi.

---

<sup>235</sup>Centre Obert La Placeta: <http://ripollet.cat/asp/content.asp?ID=6701>

També destaquen el fet que tenir l'escola al costat de la biblioteca provoca que a certes hores del dia hi hagi una saturació de nens a la biblioteca. Trobem un clar exemple en el cas de nens de famílies d'origen marroquí i les seves mares que a falta d'un altre espai estan a la sala infantil parlant amb altres mares etc. Ja que troben la biblioteca com un espai de reunió, còmode i confortable, però en moltes ocasions no entenen la funció de la biblioteca i poden arribar a fer-ne un mal ús.

### Annex 3. Entrevista a Ferran Burguillos i Eli Vázquez

**Data i hora:** un dijous a les 11:45h

**Durada aproximada:** 1:30h.

**Ubicació:** a la Biblioteca de Ripollet.

Entrevista conjunta amb en Ferran Burguillos i l'Eli Vázquez.

Entrevista a Ferran Burguillos, Director de la xarxa de Biblioteques Municipals de Sabadell i cap de zona de les biblioteques del Vallès Occidental-Est de la Diputació de Barcelona i a Eli Vázquez, directora de la Biblioteca de Ripollet.

Sabadell és una ciutat del província de Barcelona. És una de les dues capitals del Vallès Occidental juntament amb Terrassa i es troba a 19 km aproximadament de Barcelona.

L'any 2016, Sabadell tenia un total de 208.246 habitants (IDESCAT), dels quals 21.466 Eren estrangers. La taxa d'immigrants era del 10,3 %. Una dada similar a la de Ripollet.

Les nacionalitats més nombroses eren Marroc (20,89 %), Bolívia (11,27%), Romania (8,05 %). Els percentatges que s'indiquen són respecte el total de població estrangera del municipi. (IDESCAT)

Com veiem tant la taxa total d'immigració com les nacionalitats més abundants són força similars a les de Ripollet, per tant és un bon exemple per a seguir pel nostre municipi a l'hora de les bones pràctiques.

#### **Preguntes:**

**Quines nacionalitats trobeu entre els vostres usuaris? D'aquestes nacionalitats quina predomina?**

A Sabadell per ordre de major a menor:

- Marroc
- Llatinoamericans (especialment a la Biblioteca del Sud)
- Romanesos
- Subsaharians (Biblioteca de la Serra) = Biblioteca pública en Torre-Romeu

Predomina el col·lectiu del Marroc.

A Ripollet per ordre de major a menor i amb dades concretes dels carnets disponibles el desembre del 2017:

- Marroc (416)
- Equador (216)
- Pakistan (189)

*D'un total de 13.443 carnets. Hem de tenir en compte que moltes de les persones que acudeixen a les biblioteques, per exemple les mares que acompanyen els nens a les tardes al sortir de l'escola o aquelles que van a les sessions de contes no disposen del carnet de la biblioteca. Cal remarcar que moltes famílies tenen només un carnet de biblioteca que utilitzen entre tots, així que són dades orientatives.*

### **Disposeu de guies de benvinguda a la biblioteca? En quins idiomes?**

A Sabadell fins fa aproximadament 5 anys sí que es disposava de guies de benvinguda a la biblioteca en diversos idiomes: castellà i català, àrab, anglès, romanès entre d'altres. Però arran de la crisi econòmica que va tenir lloc a Espanya el número d'immigrants es va reduir, es van aturar les onades d'immigrants. I alguns materials com les guies de benvinguda en diversos idiomes es van retirar.

A Ripollet no. Només les pròpies de la biblioteca que es troben en format bilingüe: català-àrab, català-xinès, etc.

### **Disposeu de material per tal que els nouvinguts sàpiguin quines gestions han de fer quan arriben a la ciutat i a quins equipaments han d'anar? Escola d'adults, patronat d'ocupació, serveis socials, etc.**

Sí. A totes les biblioteques de Sabadell hi ha cartelleres amb informació en català i castellà sobre tots els equipaments municipals.

A la Biblioteca de Ripollet es facilita els tríptics o fulletons informatius que proporcionen les entitats a la biblioteca. Actualment disposen de fullets de l'Oficina de Català o de les parelles lingüístiques perquè son ells mateixos qui ens ho proporcionen.

### **Es realitzen activitats d'inclusió i cohesió social a la biblioteca? Quines?**

A Sabadell: Activitats familiars i infantils on les mares expliquen contes tradicionals del seus països. En aquestes activitats les mares que més participen són les àrabs i les subsaharianes.

Clubs de lectura fàcil realitzats en col·laboració amb l'Oficina de Català, el Consorci de Normalització Lingüística i els cursos de català de l'Escola d'Adults (Es realitzen a la B. Sud i a la B. Nord). A la B. Sud la majoria de persones que hi participen són llatinoamericanes, mentre que a la B. Nord són castellanoparlants que van arribar a Catalunya durant les ones de migracions de dintre d'Espanya als anys 60. A cada club hi participen unes 10 persones aproximadament.

A la Biblioteca de Ripollet es realitzen moltes activitats que poden ser d'inclusió o cohesió social en relació amb els immigrants però que no són específicament pensades per a ells, com els clubs de lectura o les hores del conte infantils. Actualment l'activitat que s'està desenvolupant que està més centrada en aquesta temàtica és les activitats realitzades en conjunt amb altres equipaments del municipi i amb el Consorci de Normalització Lingüística.

### **Amb quins equipaments de la ciutat treballem per fomentar la cohesió social?**

A Sabadell:

- Ocupació local (per temes laborals)
- Drets Civils (formació) i joventut
- Acció social (són els Serveis Socials, per a casos més concrets)
- Departament d'Educació.

Després hi ha els plans d'acció comunitària on les diverses entitats d'un barri col·laboren en temes d'integració i convivència per un bé comú. Per exemple a la Biblioteca Nord es treballa molt amb

els Plans Educatius amb el tema de la convivència i les minories ètniques gitanes en col·laboració amb les diverses institucions del barri amb la finalitat d'assolir una convivència adequada.

Des de la Biblioteca Vapor Badia també es treballa en col·laboració amb el Departament de Drets Civils, aquests coordinen el Servei Ciutadà d'Acolliment als Immigrants (SCAI)<sup>236</sup> que dona suport jurídic i legal de forma gratuïta als immigrants. Aquests realitzen una formació d'acollida a nousvinguts a la Biblioteca Vapor Badia.

La Biblioteca Can Puiggener<sup>237</sup> és una extensió de la biblioteca central urbana. Va ser inaugurada el 1972 i és la més antiga de la ciutat. És un equipament cultural que es troba dins del Centre Cívic. Els serveis que proporciona la biblioteca van més enllà de les tasques tradicionals de la biblioteca pública i és per això que aquesta biblioteca es converteix en un espai integrador que dona servei a un públic de diverses procedències i edats. La majoria del públic és infantil i juvenil.

La Biblioteca Can Puiggener disposa d'un fons especial molt interessant sobre el món àrab. Es tracta del "Fons Àrab" que va néixer amb una clara vocació integradora: "Amb la finalitat de facilitar la integració del col·lectiu àrab resident al municipi i donar a conèixer la cultura i la llengua àrab a tots els ciutadans de Sabadell, oferim a la comunitat una col·lecció de documents relacionats amb la cultura del món àrab, així com documents destinats a ajudar els estudiants àrabs a aprendre les llengües catalana i castellana<sup>238</sup>".

En aquest fons podem trobar des de literatura àrab (autor àrabs tractin o no les obres sobre el món àrab), fins a documents sobre gastronomia, art, història, filosofia o religió. Sense oblidar obres de referència o d'aprenentatge de llengües com diccionaris i manuals d'aprenentatge del català i el castellà des de l'àrab i diccionaris i manuals d'aprenentatge de la llengua àrab i del dialecte berber. També podem trobar contes i còmics infantils bilingües i monolingües.

Pel que fa al romanès podem observar que a Vapor Badia s'han realitzat donacions molt importants per part de l'entitat Associació Cultural Romanesa de Sabadell (ACROS)<sup>239</sup>, una associació de romanesos de Sabadell amb un nivell formatiu i d'estudis molt elevat. Per conèixer més d'aquesta entitat vam entrar a la seva pàgina web i vam veure que a partir de l'any 2015 van començar a col·laborar amb les biblioteques de Catalunya amb la finalitat d'oferir assessorament i donacions de novel·les i literatura romanesa en general. A més a més a la seva pàgina web s'encoratja als usuaris a que contribueixin en aquestes campanyes donant tot tipus de materials de literatura romana i en qualsevol format a les biblioteques de Catalunya.

En el cas de Ripollet es treballa sobretot amb l'Oficina de Català, l'Escola d'Adults, els Serveis Socials i els Serveis de mediació que depenen de la Regidoria de Polítiques d'Igualtat, però que tenen una oficina pròpia. L'Oficina de Mediació Ciutadana.

També realitzem reunions de seguiment amb el Centre Obert La Placeta, amb l'esplai La Gresca i amb el Servei d'acollida de la Creu Roja. Les tres entitats treballen amb nens en risc d'exclusió social (de qualsevol nacionalitat) i realitzen visites guiades a la biblioteca, activitats de foment de

---

<sup>236</sup> [http://ca.sabadell.cat/Novaciutadania/p/SCAI\\_cat.asp](http://ca.sabadell.cat/Novaciutadania/p/SCAI_cat.asp)

<sup>237</sup> <http://www.sabadell.cat/ca/biblioteques/biblioteca-de-can-puiggener/biblioteca>

<sup>238</sup> <http://www.sabadell.cat/ca/fons-especials/fons-arab>

<sup>239</sup> <http://www.acros.org.es/index.html>

la lectura, tallers, etc. La biblioteca realitza reunions de seguiment amb aquestes entitats per tal de conèixer les necessitats d'aquests col·lectius i per veure quins projectes es poden dur a terme.

**Els usuaris immigrants que recentment han arribat a Sabadell quina és la informació que més sol·liciten a la biblioteca (laboral, formatiu,...)? Dels serveis que ofereix la biblioteca quins són els que més utilitzen (internet, préstec, tallers...)?**

Les consultes que acostumen a fer són sobre els serveis generals que ofereix la biblioteca, com poden ser: quin funcionament té la biblioteca, com fer-se el carnet, en què consisteix el servei d'internet i com poden fer per accedir-hi, etc.

Les consultes sobre el fons acostumen a ser sobre el fons de llengües estrangeres i el d'aprenentatge d'idiomes.

Puntualment fan consultes sobre tràmits, com poden ser: accedir a la web del Ministeri de Justícia per fer algun tràmit concret, demanar cita a la seguretat social, etc.

Aquestes darreres consultes es resolen al moment pel personal bibliotecari sempre tenint en compte el nivell de feina que hi ha al moment. Si el nivell no és elevat se li podrà oferir una dedicació més completa i profunda a la consulta.

Pel que fa a les consultes sobre la cerca de feina i com fer un CV, a quines webs han d'accedir per apuntar-se per a cercar feina, etc. Es fan tallers periòdicament a la Biblioteca de Vapor Badia. En aquests tallers es fan formacions sobre creació d'un CV. I sobre presentacions dels recursos de promoció econòmica de RRHH. Són dues sessions, una per cada tema i s'imparteixen amb en col·laboració amb personal expert en la matèria. El Servei de Promoció Econòmica col·labora en el tema de l'ocupació i inserció laboral.

En el cas de Ripollet normalment ja coneixen la biblioteca i venen directament a fer-se el carnet, en molts casos per tramitar el Certificat d'arrelament, també els interessen els materials d'aprenentatge d'idiomes i els ordinadors amb connexió a Internet.

**Disposeu d'algun fons especial pels nousvinguts? Teniu documents en les llengües de les persones nousvingudes a part dels d'aprenentatge d'idiomes (exemple: religió, cultura, novel·les en el seu idioma,...)?**

Fa uns 5 anys sí que hi havia un fons exclusivament adreçat a les persones nousvingudes, però a l'actualitat com que les onades migratòries s'han aturat aquest fons a deixat de resultar tant rellevant com quan es va crear i ha desaparegut, tot i que sí que es conserven les formacions relacionades per exemple amb el món laboral o amb l'aprenentatge d'idiomes o les activitats de difusió de cultures.

Vapor Badia "Fons Cultura de la Pau". Primer era un fons que estava disponible a la part d'adults i a la infantil però finalment es va optar per que fos un fons totalment infantil, ja que en el cas dels adults no tenia gaire sortida. És un fons especial que dedicat a la diversitat cultural, a les poblacions, idiomes... En relació amb aquest fons es realitzen exposicions, activitats vinculades amb el fons, etc. També a Vapor Badia es disposa d'un fons sobre el món laboral molt interessant per a tothom però en aquest cas remarquem com a especialment interessant per a persones immigrants. Aquest fons està confeccionat amb col·laboració amb el Servei de Promoció Econòmica. A banda d'aquests també cal recordar el fons d'aprenentatge d'idiomes.

La biblioteca de Vapor Badia, la del Nord i la del Sud disposen d'un fons potent de novel·la, poesia i teatre en diversos idiomes. També en lectures adaptades i en lectura fàcil.

La Biblioteca Can Puiggener és la que té un fons més dedicat al món Àrab.

Pel que fa a documents relacionats directament amb l'Íslam cal destacar les biblioteques de Vapor Badia i de Can Puiggener com aquelles que tenen més materials especialitzats (societat, religió, etc.). També es disposa de documents específics de religió com pot ser el Corà o el Torà en format bilingüe (àrab- català, àrab-castellà,...)

A la Biblioteca de Ripollet no disposem de cap fons concret que sigui destinat als nouvinguts.

### **Altres activitats**

El programa de reforç de lectura LECXIT, coordinat des de la Fundació Bofill, també ens sembla una iniciativa a tenir en compte. És tracta d'una activitat per a infants dels cursos 4t 5è 6è de primària. Infants sense cap mena de patologia, ni deficiència, simplement que necessiten un reforç de cara a lectura. No es tracta d'una activitat destinada especialment als nouvinguts però sí que pot resultar molt útil per a nens immigrants amb dificultats en la lectura. A més de millorar el nivell de lectura es fomenta el treball en equip i la interrelació amb persones diferents (diverses edats, gèneres, cultures, religions, etc.). Com explica el testimoni de Miren, una voluntària del programa LECXIT a Barcelona:

“Jo he après molt de Sammah, de la seva manera de ser, els seus costums, la seva cultura, he après paraules en urdú. I que cada dimarts m'ha rebut amb un somriure”.<sup>240</sup>

El programa consisteix en crear parelles de treball: un nen que necessita reforç en la lectura i un voluntari depenent de l'AMPA de les escoles, que exerceix com a company en les hores de lectura. Les trobades són una vegada per setmana i segons el Ferran Burguillos tenen resultats molt positius, ja que s'estableix un vincle de complicitat entre el nen i el voluntari que fa que progressi positivament. Es pot realitzar o bé a l'escola o bé a les biblioteques. En el cas de Sabadell les escoles són les que determinen quins són els nens que necessiten el reforç així com quins seran els voluntaris. Les biblioteques són les que s'encarreguen de facilitar l'espai per a la realització de l'activitat, realitzen laboratoris en relació amb el programa LECXIT i també acullen les sessions i les coordinen, de manera que controlen l'assistència de les parelles i l'evolució del nivell de lectura.

Durant la conversa, la directora de la Biblioteca de Ripollet ens va informar que la biblioteca també participarà en aquest programa i que té previst començar al Gener del 2018 amb 6 voluntaris de l'Institut Can Mas de 3r d'ESO (14 anys aproximadament) i 6 nens de l'escola Tiana (dels cursos 4t, 5è i 6è, és a dir d'edats compreses entre els 9 i els 11 anys).

Periòdicament també es realitzen a les biblioteques de Sabadell activitats coordinades des de diversos equipaments municipals, per exemple des del Departament de Salut de l'Ajuntament quan es realitzen campanyes puntuals, per exemple de la higiene bucal de la SIDA o l'VIH o de la salut mental,...totes aquestes campanyes es coordinen amb les xerrades que es realitzen als instituts, les visites al Centres d'Atenció Primària i amb les exposicions de les diverses biblioteques. De manera que es crea una xarxa de coordinació en favor de fomentar un

---

<sup>240</sup> LECXIT: <http://www.lectura.cat/>



coneixement sobre un tema d'interès social i es fa conjuntament en un mateix entorn amb centres educatius, entitats educatives, centres sanitaris, les biblioteques, entre d'altres.

L'activitat "Llegir és molt Guau"<sup>241</sup> tampoc està exclusivament enfocada als nouvinguts, però com que és una activitat per fomentar la lectura entre els infants de 4 a 8 anys és una iniciativa a tenir en compte. Aquesta iniciativa és gratuïta i és pot realitzar a la biblioteca Can Puiggener i a la biblioteca del Sud. Aquestes biblioteques la realitzen en col·laboració amb la Lliga Protectora d'animals i plantes de Sabadell<sup>242</sup>. Consisteix en que els nens, una classe, acompanyats d'un o dos adults realitzen una lectura en veu alta davant dels seus companys i d'un gos voluntari. Els nens en llegir en veu alta focalitzen la seva atenció en explicar al gos el conte i la presència del gos els genera tranquil·litat i confiança. Es tracta doncs d'una activitat que presenta beneficis en molts aspectes ja que fomenta l'autoconfiança, la lectura, el respecte i l'estima pels animals i dona a conèixer la biblioteca als infants.

També es realitzen altres activitats d'integració social però que no entren en la temàtica del present treball (activitats en coordinació amb la Creu Roja i Acció Social i la Biblioteca Nord per a la inclusió de persones amb discapacitats, karaoke al carrer amb nens de diverses escoles i amb nens amb diferents nivells i diferents discapacitats, etc.). Podria ser interessant mirar d'adaptar aquestes iniciatives a la integració de nouvinguts.

A la Biblioteca del Sud que està especialitzada en el fons de "Cuina" puntualment es realitzen tallers de cuines d'arreu del món.

### **Biblioteca de Ripollet**

La Biblioteca de Ripollet, com totes les biblioteques de la Diputació de Barcelona, posa a disposició dels seus usuaris fullets informatius sobre el centre en diversos idiomes. Es tracta de fullets bilingües (àrab-català, xinès-català, anglès-català, francès-català, etc.), que proporcionen informació sobre els serveis que ofereix la biblioteca: què pots fer a la biblioteca, què necessites per gaudir de la biblioteca, com pots agafar documents en préstec, i altres dades d'interès. Desconeixíem de l'existència d'aquest material i creiem que és fonamental.

De cara al proper any, 2018, s'estan preparant moltes iniciatives de la Biblioteca de Ripollet en temes d'integració de persones nouvingudes.

Pel que fa al fons de la biblioteca, es té consciència de que s'ha d'adaptar a les necessitats de l'entorn i tot i que a l'actualitat és cert que hi ha molt poca demanda de consultar fons en llengües minoritàries com poden ser l'àrab o el romanès també s'ha de ser conscient que si hi haguessin més documents amb aquestes característiques potser també hi hauria més demanda, ja que és un peix que es mossega la cua. Actualment les mares àrabs no consulten el fons de la biblioteca, però són usuàries que venen totes les tardes, acompanyen als seus fills i per tant fan ús de l'espai de la biblioteca. Moltes d'aquestes dones no tenen un nivell elevat d'estudis i en moltes ocasions no saben llegir, i no ens referim a llegir castellà o català, sinó al seu propi idioma. És per això que tampoc consultaran el fons de la biblioteca. Hem de preguntar-nos què és el que volem aconseguir i quines són les estratègies a seguir. Perquè aquesta és la situació que hi ha actualment, però com sabem la societat canvia, evoluciona, i per tant la situació que tenim

---

<sup>241</sup> Llegir és molt Guau: <http://www.sabadell.cat/ca/el-mon-de-la-paraula/biblioteques/55101-llegir-es-molt-guau>

<sup>242</sup> <http://www.protectorasabadell.org/>

actualment no serà la mateixa que hi haurà dintre de 5 o 10 anys. Quan el nivell d'alfabetització hagi crescut quin ús donaran aquestes persones de la biblioteca i el seu fons?

Al municipi de Ripollet només es fan cursos d'àrab a la Mesquita i es fan els dissabtes al matí, raó per la qual són aquells dies els que hi ha una davallada total del nombre d'usuaris àrabs a la biblioteca. És quan s'acostumen a fer més activitats familiars i per a nens a les biblioteques i també és quan el públic àrab menys hi acudeix per aquest solapament d'activitats.

A l'entrevista es va comentar la possibilitat de col·laboració entre la biblioteca i la Mesquita però donada la vocació religiosa de la Mesquita en contraposició amb la visió laica de la biblioteca fa que una col·laboració directa sigui complicada de complimentar, ja que s'ha de tenir en compte que l'aprenentatge d'àrab que fan des de la Mesquita és fa a través de l'Alcorà, no a través de llibres de text.

De totes maneres la directora ens insisteix que no és necessari "anar a buscar" als usuaris àrabs perquè ja acudeixen a la biblioteca. Especialment els nens i les seves mares. Els homes acostumen a utilitzar el servei d'Internet mentre que les dones acompanyen els seus fills. Els dies entre setmana a partir de les 16:30h fins a les 19h aproximadament és quan el públic àrab creix a la biblioteca. Els infants surten de l'escola i van a la biblioteca a passar la tarda amb els seus amics i jugar amb els ordinadors principalment. Des de la biblioteca s'estan buscant alternatives per tal que les mares que passen gran part de la tarda a la biblioteca poc a poc comencin a integrar-se. Cal remarcar que cada vegada més s'està afavorint el clima ideal per a una veritable cooperació i una integració plena i les mares àrabs comencen a participar en els tallers familiars que s'imparteixen.

A banda d'aquestes activitats actualment s'estan posant en marxa uns tallers promocionats pel Consorci per a la Normalització Lingüística en els quals participen en xarxa diverses entitats i equipaments del municipi amb la finalitat de dedicar-se exclusivament al foment i a l'aprenentatge de la llengua i cultura catalanes, i l'acollida per part de les mares àrabs està sent positiva. Es tracta d'un cicle de xerrades i activitats sobre llengua catalana i cultura catalana oberts a tothom i enfocats especialment a nouvinguts, alumnes de l'escola d'adults i alumnes de cursos de català. Aquest cicle va començar amb uns cursos a les escoles Tiana i Escursell, on les mares anaven a aprendre català enfocat al català diari, com pot ser a l'hora d'anar a fer la compra: vocabulari "útil per les tasques diàries" com pot ser conèixer el nom de les fruites, les frases que s'acostumen a emprar a l'hora d'anar al mercat, etc.

Dintre d'aquest cicle s'ha realitzat un taller sobre com es doblen les pel·lícules en català a càrrec de l'Oficina de Català de Ripollet, es realitzarà la Visita a la Mostra de Pessebres de Ripollet, a càrrec de l'Associació Pessebrista de Ripollet, es coneixeran els elements i personatges de la festa del Carnestoltes de Ripollet, a càrrec dels Diables del municipi i es parlarà sobre la festivitat de Sant Jordi, a càrrec de la Biblioteca de Ripollet. Aquestes serien les activitats relacionades amb la cultura catalana, però pel que fa a la llengua catalana es realitzaran diversos tallers en col·laboració amb l'Oficina de Català de Ripollet, el Centre Cultural i la Biblioteca de Ripollet: Recursos en xarxa (diccionaris i altres recursos en línia) per aprendre català, l'ús del català al carrer, qüestions ortogràfiques a partir de l'observació de rètols i fullets informatius.

Pel que fa a l'adquisició del fons a Vapor Badia es dedica el 30 % del pressupost de l'adquisició dels fons especials. Disposar d'un percentatge destinat a aquest fons és una manera de garantir que la biblioteca complirà amb els seus propis estàndards pel que fa a un fons adequat en relació amb la seva comunitat d'usuaris. En biblioteques on el número d'immigrants és més reduït el que s'ha de fer és trobar l'equilibri per tal que totes les cultures apareguin representades al fons de

la biblioteca, tot i que és més difícil de quantificar. També és molt important no només disposar del fons adequat sinó de dinamitzar-lo, perquè sinó correm el risc que aquest no tingui sortida.

Un altre aspecte a tenir molt en compte és el de la preservació del fons, ja que especialment a l'hora d'adquirir material en àrab és difícil trobar edicions de qualitat i és fàcil que es fàcil malbé els documents.

Un altre punt a tenir en compte és el de la formació dels bibliotecaris en les llengües dels nostres usuaris. És convenient que els bibliotecaris tinguin coneixements bàsics en el nostre cas d'àrab o romanès per a aquells nouvinguts que encara no entenen ni el català ni el castellà. La Diputació de Barcelona imparteix cursos de nocions bàsiques d'aquestes llengües.

A l'hora d'adquirir documents tan específics és important tenir un assessorament en selecció. Per exemple en algunes biblioteques de Sabadell s'havia disposat temps enrere d'un noi que assessorava en matèria de documents en àrab i també realitzava la descripció dels documents.

Actualment Sabadell adquireix el seu fons en àrab en gran part a través d'una llibreria que depèn del Centre de Cultura Islàmica de Madrid. És complicat trobar una llibreria de qualitat a Barcelona.

A Ripollet es vol renovar i millorar el fons d'aprenentatge de llengües, i el de les novel·les en altres idiomes, però primer s'ha de fer esporgada per conèixer exactament què és el que tenim i què és el que necessitem realment. Actualment el percentatge que es dedica a fons en altres idiomes és molt reduït, les novel·les que s'adquireixen en altres idiomes que no siguin el català i el castellà són en anglès i pel que fa a l'aprenentatge d'idiomes gairebé totes les noves adquisicions han estat en anglès i en francès (SELPART, aplicació de la Diputació de Barcelona per a la gestió i selecció de lots).

Un altre punt a millorar seria la manera de representar la informació als catàlegs. La gran problemàtica que tenen els usuaris d'alfabets no llatins a l'hora de cercar un document o un autor és elevada, ja que a part de que el teclat no permet fer una cerca amb altres alfabetes a l'hora de veure la fitxa ho fem amb la informació transliterada del títol, de l'autor, seria ideal que almenys a l'hora de consultar els resultats apareixes una versió original del document. Com es fa a les biblioteques universitàries. Una alternativa seria disposar de llistes del fons en àrab o en altres alfabetes no llatins.

## Annex 4. Entrevista a Sofía Arpal, França

Entrevista realitzada a través d'email.

Persona entrevistada: Sofía Arpal, bibliotecària de la Médiathèque Française Sagan de París

Segons les últimes dades publicades a l'ONU l'any 2015, França tenia una taxa d'immigració de l'11,66 %. Una dada molt similar a la de Catalunya, on l'any 2016 presentava una taxa del 12,42 %.

La següent entrevista està realitzada en castellà:

### **Preguntas**

**¿Qué nacionalidades encontráis entre vuestros usuarios? ¿Cuál es la nacionalidad que predomina?**

En dos años de apertura las nacionalidades más frecuentes han cambiado unas cuantas veces. Entre los emigrantes recién llegados, afganos, sirios, africanos de Ghana, eslavos (chechenos...).

**¿Disponéis de guías de bienvenida a la biblioteca? ¿En qué idiomas?**

Los formularios de inscripción se pueden encontrar en pasto, lengua del norte de Afganistán, dari, inglés, español...

En internet la presentación de la red de bibliotecas municipales parisinas está en chino turco, ruso...

**¿Disponéis de material para que los recién llegados sepan qué gestiones han de hacer cuando lleguen a la ciudad y a qué departamentos han de dirigirse para cada trámite? (Escuela de adultos, patronato de ocupación, servicios sociales, etc.)**

En Paris antes de llegar a nuestras bibliotecas pasan por instituciones que les indican los trámites. Si llegan antes a nuestra biblioteca les dirigimos a esas asociaciones de acogida (France Terre d'Asile por ejemplo) tenemos información que concierne el barrio para aprender francés, escribano publico etc.

**¿Se realizan actividades de inclusión i cohesión social en la biblioteca? ¿Cuáles?**

Nuestra experiencia de invitar a inmigrantes que no conocen el idioma a las actividades de la biblioteca para todos los públicos no es concluyente. Hemos optado por hacer actividades para ellos (clase de francés, conversación, una vez al año una reunión para preguntarles por sus sugerencias). También hacemos una acogida individual un poco especial para la inscripción y mediación si quieren que les pongamos en contacto con una persona francesa para hacer binomios de conversación. Recibimos grupos de inmigrantes con cita para presentarles la biblioteca los servicios y hacer la inscripción (en general son las asociaciones del barrio).

**¿Con qué departamentos o servicios de la ciudad trabajáis para fomentar la cohesión social?**

Todos los de nuestro barrio (10e arrondissement y el ayuntamiento del distrito).

**¿Cuál es la información que solicitan con mayor frecuencia los usuarios inmigrantes que recientemente han llegado a París (laboral, formativa...)? ¿De los servicios que ofrece la biblioteca cuáles son los que utilizan con mayor frecuencia (internet, préstamo de documentos, talleres...)?**

Utilizan fundamentalmente los ordenadores e Internet en un primer momento, los espacios donde pueden quedarse durante un rato y las colecciones para aprender francés.

Se inscriben para obtener la tarjeta de lectores.

Nos piden clases de francés, actualmente los voluntarios de la BAAM dan clases de 10h a 12h durante el cierre al público dos días por semana sin inscripción.

Un grupo de compañeros somos referentes “accueil des publics allophones.”

**¿Disponéis de algún fondo especial para los inmigrantes recién llegados? ¿Tenéis documentos en sus lenguas a parte de los de aprendizaje de idiomas (ejemplo: religión, cultura, novelas,...)?**

Tenemos una colección que llamamos “fond découverte du français” son libros con muchas imágenes, métodos para aprender el francés y métodos en lenguas que no hemos encontrado editados para comprarlos y poder prestarlos.

## Annex 5. Entrevista a Imma Solé

**Data:** un divendres.

**Durada aproximada:** 1:40h.

**Persona entrevistada:** Imma Solé Vilanova, directora de la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu.

**Ubicació:** Despatx.

### **Preguntes:**

**Quines nacionalitats trobeu entre els vostres usuaris? D'aquestes nacionalitats quina predomina?**

Actualment el nombre d'usuaris de paquistanesos és el més elevat. En segon lloc són els filipins.

**Disposeu de guies de benvinguda a la biblioteca? En quins idiomes?**

Si. Disposem de guies en urdú, hindi, àrab, bengalí, entre d'altres. Són guies amb la informació sobre la biblioteca: quin fons documentals hi ha, en quins idiomes i formats es troba, a quins recursos d'aprenentatge d'idiomes hi poden accedir, quins passos s'han de fer per obtenir el carnet de la biblioteca, quants documents i durant quant de temps es poden agafar en préstec, etc.

Fa anys també vam realitzar una guia per països amb reculls d'autors de cada país i altres tipus de documents i materials per a la inclusió social.

**Disposeu de material per tal que els nouvinguts sàpiguen quines gestions han de fer quan arriben a la ciutat i a quins equipaments han d'anar? Escola d'adults, patronat d'ocupació, serveis socials, etc.**

No disposem d'aquest tipus de material perquè ells ja coneixen el Punt d'Informació de l'Ajuntament i s'hi adrecen directament per resoldre aquestes qüestions. Quan alguna vegada ens consulten sobre aquests temes nosaltres els dirigim cap al Punt d'Informació de l'Ajuntament. Sí que tenim algunes guies puntuals que ens facilita l'Ajuntament de Barcelona, com per exemple de l'Habitatge, però en principi no donem aquest tipus de material. Tenim alguns genèrics com a d'altres equipaments de la ciutat.

**Es realitzen activitats d'inclusió i cohesió social a la biblioteca? Quines?**

Més que activitats d'inclusió o cohesió per part de la biblioteca el que es realitza són activitats en col·laboració amb altres entitats que volen realitzar algun acte. És molt important que els altres equipaments o entitats coneguin què pot fer la biblioteca i com podem col·laborar entre tots, perquè moltes vegades això es desconeix. Per això has d'anar de vegades a reunions o visites i presentar-te per tal que et tinguin en compte com un equipament més amb el qual treballar.

## **Amb quins equipaments de la ciutat treballem per fomentar la cohesió social? Quines activitats heu realitzat conjuntament?**

Hem realitzat activitats amb moltes associacions i entitats del barri.

Per exemple, els Grups d'Acollida de l'Ajuntament fan visites a la biblioteca amb el col·lectiu de Reagrupament de Dones. Visiten la sala infantil. Se'ls explica com funciona la biblioteca, quins serveis se'ls ofereix, etc. Són dones d'edats i nacionalitats diferents: Pakistan, Índia, Bangladesh...I fan les visites acompanyades de traductors, ja que elles normalment no entenen ni el català ni el castellà.

També fan visites els grups de català i d'inserció laboral. Se'ls fan visites guiades a la biblioteca amb la finalitat de que coneguin a quins serveis poden accedir i quins documents hi ha per aprendre idiomes o per cercar feina.

Amb una de les associacions de pakistanesos també es va fer una activitat de música ètnica en la qual un músic interpretava cançons tradicionals del col·lectiu. Va haver-hi una bona acollida i la majoria del públic que hi va assistir eren persones que formaven part de l'associació que organitzava l'activitat.

També s'han fet presentacions de llibres d'autors estrangers amb associacions d'Algèria, del Marroc, etc.

Una altra activitat és la de "Contes a la falda" per a mares i infants d'edats compreses entre un i dos anys. Una contacontes explica contes senzills amb mímica i sorolls per tal que els nens s'introdueixin en l'àmbit de la lectura i els llibres. De manera que no només són els nadons els que prenen contacte amb les biblioteques sinó també les mares que els acompanyen, es crea un espai familiar de grups de dones.

També hem col·laborat amb una associació d'Ucraïna i Rússia. I tot i que aquest col·lectiu no és gaire nombrós el fet de disposar d'una llibreria russa al barri va propiciar que s'adquirís un fons rus, que va fer que un gran nombre d'usuaris russos arribessin a la biblioteca. Continuen venint.

Una altra activitat que durant els estius és "Barcelona t'acull". Es tracta d'un programa de reagrupament per a joves que venen de l'estranger per a reagrupar-se amb les seves famílies que viuen a Barcelona. Són nens d'entre 12-17 anys. Es tracta d'una mena d'esplai que es fa durant l'estiu de forma diària, durant dos mesos i els nens venen amb monitors que els ensenyen la biblioteca i realitzen activitats amb ells. És una activitat que aposta per la integració sociocultural dels nouvinguts més joves.

A més de totes aquestes activitats es fan setmanes culturals amb exposicions en la sala d'adults i en la infantil. Es fa una exposició sobre una cultura en concret per donar a conèixer-la entre la població autòctona i perquè els d'aquella cultura se sentin identificats i així també donar a conèixer els fons de que disposa la biblioteca.

## **Quines cultures heu presentat en aquestes exposicions?**

Hem fet Setmanes Culturals del Marroc, de Xile, de Portugal, també de Països Nòrdics...

### **I quines activitats es realitzaven? Era només per a adults?**

Eren activitats per a adults i per a nens. Decoràvem els espais de la biblioteca amb motius de la cultura que representàvem. Es feien exposicions amb els llibres de literatura, art, guies de viatge, història,... També s'exposaven fotografies i artesanies del lloc en qüestió. Es feien concursos de mots encreuats, jeroglífics o jocs de paraules. I activitats musicals, xerrades literàries amb autors d'aquella cultura, hora del conte, taules rodones (per conèixer els conflictes dels països o la situació de les dones), etc.

### **I d'activitats infantils quines altres n'heu fet a part de la de Contes a la falda i de les de les Setmanes Culturals?**

D'activitats infantils hem fet diverses, per exemple, per a la presentació de la col·lecció de llibres de bengalí. Es feien presentacions en les quals una contacontes catalana explicava un conte en català i alhora una altra contacontes l'explicava en bengalí. També ho vam fer amb nens àrabs. Hi havia una contacontes que explicava la història en àrab i també la que l'explicava en català, s'anaven tornant. Va ser la mateixa activitat.

Els divendres és el dia del joc a la sala infantil i els nens es posen a jugar a jocs de taula, com els escacs o l'oca. Es fa per fomentar altres maneres de divertir-se que no siguin els jocs d'ordinador. Tenen molt d'èxit. No és una activitat per a la integració multicultural explícitament però serveix per a que juguin nens de diferents cultures.

### **Pel que fa l'activitat de Contes a la falda, a més dels nens àrabs o bengalins van assistir nens catalans?**

Si. Hi van assistir nens de Bangladesh, àrabs i catalans.

### **I com reaccionaven els nens?**

Els nens de Bangladesh entenien a les dues contacontes, però els nens catalans només entenien a la contacontes que ho feia en català i per tant s'havia de saber captar l'atenció per tal que no es distraguessin o s'avorressin, però elles o saben fer molt bé.

### **Els usuaris immigrants que recentment han arribat al Raval quina és la informació que més sol·liciten a la biblioteca (laboral, formatiu,...)? Dels serveis que ofereix la biblioteca quins són els que més utilitzen (internet, préstec, tallers...)?**

El servei que més utilitzen és el d'accés a internet. Tot i que fa uns anys els diaris en diversos idiomes (àrab, urdú, etc.) va tenir molt d'èxit i va servir per donar visibilitat a la biblioteca dins del barri. També van tenir molt d'èxit el fons de pel·lícules de Bollywood fa uns anys, ara igual que passa amb els diaris ha baixat el seu ús degut a l'aparició d'internet i les noves tecnologies.

També solien assistir a la biblioteca per gestionar el tema dels certificats d'arrelament. Era una manera de difondre la biblioteca als nous veïns del barri gràcies al treball en xarxa amb l'Ajuntament. Les persones novingudes havien de demostrar que portaven temps vivint aquí i un dels llocs on acudir era la biblioteca. Podíem treure estadístiques d'ús d'internet de l'usuari, dels préstecs realitzats, etc.



**Disposeu d'algun fons especial pels nouvinguts? Teniu documents en les llengües de les persones nouvingudes a part dels d'aprenentatge d'idiomes (exemple: religió, cultura, novel·les en el seu idioma,...)?**

Tenim documents en àrab, urdú, panjabi, hindi, bengalí, anglès, francès, italià, rus, etc. Tant per a infants com per a adults. A més a més la retolació dels espais i els fons de la biblioteca també apareix amb la grafia dels diversos idiomes, tant a la sala infantil com a la d'adults.

Tenim un fons especial sobre el món àrab amb llibres sobre gastronomia, filosofia, història, religió, etc. En aquest fons es poden trobar documents en àrab, documents sobre el món àrab que estan en català i castellà i documents per l'aprenentatge de llengües (que actualment està separat del fons especial i està ubicat amb la resta de materials d'aprenentatge de llengües). A l'apartat de literatura hi ha novel·la, poesia, i crítica literària d'autors àrabs. Dintre de la secció del món àrab hi ha una petita secció sobre l'amazic.

Es tracta de la secció d'especialitat de la biblioteca i té la funció d'afavorir el coneixement d'aquesta cultura tant propera a nosaltres històricament i també propera perquè molts dels nouvinguts de la ciutat tenen aquesta cultura d'origen.

A més tenim recursos d'aprenentatge de castellà i de català per a persones nouvingudes dirigits als centres de formació d'adults.

També disposem de centres d'interès i a banda dels que són exclusivament per a aquests col·lectius també tenim un centre d'interès del món laboral que també ajuda a les persones nouvingudes, tot i que no està destinat a cap col·lectiu concret.

A part de tenir el fons també és molt important que aquest es conegui, per això realitzem exposicions o activitats.

## Annex 6. Entrevista a Jordi Llobet

### Entrevista realitzada via email

**Persona entrevistada:** Jordi Llobet, responsable de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya

### Preguntes:

#### **Quines són les tasques que desenvolupes com a cap de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya?**

Com a cap de la Secció de Gestió de la Col·lecció, les principals tasques que realitzo són bàsicament les següents:

1. Gestionar el pressupost del Servei de Biblioteques destinat a l'adquisició i la subscripció dels recursos documentals per a les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.
2. Facilitar informació i assessorament a les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya per a l'adquisició de fons i
3. Elaborar eines bibliogràfiques de suport a la política de col·lecció.

#### **Des de la Secció de Gestió de la Col·lecció de la Generalitat de Catalunya s'elaboren materials de difusió de les Biblioteques? En quins idiomes?**

No compet a la Secció de Gestió de la Col·lecció elaborar materials de difusió dels programes destinats a les biblioteques; això sí, les eines de suport bibliogràfic que elaborem des de la Secció es publiquen totes en català. Val a dir que la majoria dels materials que publica el Servei de Biblioteques s'adrecen als tècnics bibliotecaris, per tal d'oferir-los-hi suport en àmbits diversos: activitats, col·lecció, avaluació, etc.

#### **S'elaboren eines bibliogràfiques sobre immigració per facilitar el desenvolupament de les col·leccions de les biblioteques? Quines?**

L'atenció a la diversitat cultural és un dels eixos estratègics que orienten el suport documental ofert a les biblioteques, tant pel que fa a l'adquisició de fons com a l'elaboració d'eines bibliogràfiques.

Darrerament no s'ha publicat cap eina bibliogràfica específica sobre immigració, tot i així les novetats bibliogràfiques en aquest camp s'incorporen sistemàticament en les bibliografies selectives elaborades des de la Secció, les quals dediquen una atenció preferent als materials de lectura fàcil.

L'actuació més decidida del Servei de Biblioteques en aquest sentit fou l'adquisició de lots de llibres en altres llengües no comunitàries destinats a la Central de Préstec i Serveis Especials (CePSE), que es troben disponibles per a totes les biblioteques del Sistema de Lectura Pública de Catalunya.

#### **Què podrien fer les biblioteques per fomentar la integració dels nousvinguts a partir del seu fons?**

Oferir-los-hi continguts del seu interès en un doble sentit: d'una banda, integrant en el fons de la biblioteca expressions de la seva cultura, enfortint així la seva presència/representació cultural; i de l'altra, oferint-hi continguts introductoris a la cultura del país que els acull.

## Annex 7. Entrevista a Montserrat Llovera

**Entrevista realitzada via email**

**Persona entrevistada:** Montserrat Llovera, directora de la Biblioteca Districte 2 de Terrassa

**Quines nacionalitats trobeu entre els vostres usuaris? D'aquestes nacionalitats quina predomina?**

Espanyols (5.931), Marroc (2493), Equador (315), Senegal (305), Colòmbia (121) i Argentina (70)

**Disposeu de guies de benvinguda a la biblioteca? En quins idiomes?**

Les que publica la Diputació en diversos idiomes: "Obre la teva biblioteca" en xinès, anglès, urdú, català, castellà, portuguès, francès, alemany, italià...

**Disposeu de material per tal que els nouvinguts sàpiguen quines gestions han de fer quan arriben a la ciutat i a quins equipaments han d'anar? Escola d'adults, patronat d'ocupació, serveis socials, etc.**

La bctxarxa disposa d'un servei d'informació que s'ocupa d'acollir i orientar les persones nouvingudes. El servei està organitzat amb un sistema de fitxes, carpetes i flyers per facilitar la informació en paper a qui ho demani.

**Es realitzen activitats d'inclusió i cohesió social a la biblioteca? Quines?**

A banda dels tradicionals l'Hora del conte, els tallers i clubs de lectura, i les celebracions d'efemèrides, en fem d'aprenentatge de català, d'intercanvi d'idiomes, de conversa, de participació i cooperació amb altres entitats...

**Per a adults:**

Alfabetització en català: 2 tallers a la setmana per a mares marroquines

Aprenem: intercanvi lingüístic de francès i anglès

Xerrem: grup de conversa en català

Berenem i Xerrem: grup de coneixement de l'entorn i integració per a joves a partir de 12 anys

Gent del barri: espai per a les entitats, poden exposar els seus materials i fer tallers per als usuaris de la biblioteca

Jardí de contes: taller de jardineria i contes per a Gent Gran

**Per a infants:**

Grans i petits: taller d'intercanvi per a infants a partir de 7 anys. Els monitors són usuaris de Salut Mental Catalunya

Lecxit: lectura per a l'èxit educatiu (Fundació Bofill)

**Amb quins equipaments de la ciutat treballeu per fomentar la cohesió social?**

Serveis socials, Joventut i lleure infantil, Càritas, Gent Gran, Policia, Museus, Serveis Educatius i Foment

**Els usuaris immigrants que recentment han arribat a Terrassa quina és la informació que més sol·liciten a la biblioteca (laboral, formatiu,...)? Dels serveis que ofereix la biblioteca quins són els que més utilitzen (internet, préstec, tallers...)?**

Orientació laboral, informació general i específica per estudiar idiomes, sobretot català i castellà, formació en TIC i cursos de formació en qualsevol especialitat.

Utilitzen molt internet els tallers específics per a aprenentatge d'idiomes i coneixement de l'entorn. El préstec només de llibres d'aprenentatge de llengües.

**Disposeu d'algun fons especial pels nouvinguts? Teniu documents en les llengües de les persones nouvingudes a part dels d'aprenentatge d'idiomes (exemple: religió, cultura, novel·les en el seu idioma,...)?**

Enguany ens hem especialitzat en Aprenentatge d'Idiomes que inclou a més algunes lectures literàries en la seva llengua original. No tenim pràcticament llibres d'altres temàtiques. També utilitzen prou el fons de lectura fàcil.

I des de 2003, la bd2 forma part del grup de biblioteques associades a la UNESCO, que treballem, entre altres, el tema de la pau, la solidaritat, cohesió social i integració de les persones nouvingudes.

A més a més tenim El servei Ubica't. hem fet d'idioma català, castellà i treball. Aquest servei consisteix en revisar una part temàtica del fons per donar de baixa aquells materials obsolets i substituir-los per uns de nous. Es cerquen altres recursos relacionats i s'ofereix al públic mitjançant la realització d'exposicions un mes a l'any a la biblioteca i de manera permanent a la web.

## Annex 8. Entrevista a Montse Fisas

**Data:** un dimarts.

**Durada aproximada:** 1h aproximadament.

**Persona entrevistada:** Montse Fisas, directora de l'Escola d'adults Jaume Tuset.

**Ubicació:** Entrevista telefònica i posteriorment trobada en persona

### Preguntes:

**Quantes persones immigrants es poden arribar a atendre aproximadament durant un dia? Creieu que hi ha més immigrants que no acudeixen a vosaltres? Per quins motius creieu que no ho fan?**

Al mostrador d'informació, depèn de les temporades, algunes setmanes atenem a més de 30 persones i d'altres 2 o 3. Va més per setmanes que no per dies.

Informació per apuntar-se o demanar informació

Pel que fa a les persones matriculades al mati el mes de novembre per exemple vam tenir en formació instrumental 88 persones (10 no immigrants), llengua castellana (74 totes immigrants), llengua catalana (47), grups de formació d'Educació Secundària (96 en total, 20 persones estrangeres).

Sobre si hi ha persones que no acudeixen a nosaltres, no ho podem saber, no tenim dades. És probable. Si ha persones universitàries faran formació d'adults a la Universitat. Però no podem contestar a aquesta pregunta perquè no disposem d'aquestes dades. En general l'Escola d'Adults és un punt de referència del municipi.

**Quina és la nacionalitat que més s'atén? En quin idioma se'ls atén? Teniu intèrprets?**

Les nacionalitats són molt diverses.

*(Al punt 4.6 Recursos Municipals hi ha la taula amb el resum de les xifres del curs 2016-2017).*

Des del taulell de secretaria se'ls atén en català i castellà. No tenim interpretes. Tot i que de vegades algun alumne ens ha pogut ajudar a comunicar-nos amb algun altre alumne, però en casos molt puntuals.

**Què demanen o busquen? Quins tipus d'activitats realitzeu amb ells (cursos, xerrades)? En què consisteixen?**

Es realitzen cursos de formació en llengües (català, castellà i anglès), alfabetització per als que no saben llegir, cursos per a treure el títol nivell a2 (de llengua castellana) que és necessari per a l'obtenció de la Nacionalitat espanyola, alguns joves realitzen cursos per a obtenir la ESO.

A part dels anteriors. Tenim grups de dones, que no és exclusivament per dones immigrants, sinó que es per a qualsevol dona que es vulgui apuntar. De fet és el que volem, per tal que hi hagi relació entre dones de diferents cultures. Per exemple tenim un grup de dones d'alfabetització informàtica, grups de dones per a realitzar xerrades que els interessin (són setmanals, ara aviat es farà un grup per treure's la nacionalitat), grups sobre mares i fills, on es fan les preguntes que no fan al professorat, grups sobre la dona i la família, sobre l'educació dels adolescents, sobre el tema de la violència, etc.

**Se'ls dona algun tipus de documentació amb informació del municipi o les entitats? O algun tipus de guia? En quin idioma?**

La informació que donem és nostra. Es tracta d'un llibretó d'acollida amb informació dels cursos que realitzem i del professorat, els horaris i altres dades d'interès, està en català. Aquest any a part d'aquesta informació sobre els cursos també se'ls dona una carpeta.

**Que pensen de Ripollet o Catalunya? Es senten integrats? Com es la relació amb la gent autòctona?**

No podem saber què pensen. Seria arriscar-se massa fer una inferència sobre què pensen ells. Són elles qui ho pensen; la sobirania de la seva opinió és seva... Com sempre... Seria millor preguntar-los-hi a elles, en comptes de parlar per o sobre elles.

**Heu treballat en alguna ocasió amb algun grup el tema de Ripollet, de quin concepte tenen del municipi i la societat?**

Vam fer una activitat sobre coses que els havien sobtat o cridat l'atenció al arribar a Ripollet. Es van treballar escrits sobre les diferències amb els seus països.

Algunes coses que recordo que van dir per exemple:

Que la gent té molts gossos anant pel carrer, que es molt tranquil comparat amb altres ciutats o amb Barcelona i que això fa que alhora hi hagi pocs llocs per anar a passejar. També deien que és més net que el seu país, però alhora hi ha zones que són molt brutes. També els va cridar l'atenció el tipus dedicació perquè és molt diferent a la del seu país d'origen. Destaquen molt sovint que estan molt satisfets amb el sistema de sanitat i se senten molt satisfet amb l'atenció que reben, diuen que és molt bona. De l'escola d'Adults diuen que els hi cauen molt be. I sobre la gent autòctona alguns destaquen que la relació és molt bona tot i d'altres que de vegades són molt reservats.

**La biblioteca pot col·laborar d'alguna manera amb vosaltres? (És a dir: quins materials podrien interessar als immigrants? Salut, laborals, formatius, legals, etc. Quins tipus de documents? Revistes, pel·lícules... En quins idiomes, etc.)**

Quan va començar la nova directora a la biblioteca, ara fa un any aproximadament, si que vam parlar de realitzar col·laboracions. Però com que el pressupost d'aquell any estava tancat no vam poder concretar cap proposta concreta. Vam parlar d'algunes coses sobre com es materialitzarien per tirar-ho endavant, però com que no hi havia marge pel tema del pressupost el tema va quedar pendent.

### **Des de l'escola Jaume Tuset es parla als immigrants sobre la Biblioteca?**

Si tenen canalla coneixen la biblioteca i de vegades hi van i fèiem la biblioteca de venir a la biblioteca i coneixen el servei de preste etc.

Quan acaba el curs a l'estiu, recomanem als alumnes que ja saben llegir, que tenen un cert nivell assolit, que vagin a la biblioteca per tal que agafin en préstec audiollibres. No sabem si realment ho fan, però nosaltres ho proposem.

### **Heu col·laborat amb associacions de nouvinguts o amb altres entitats del municipi?**

Sempre estem oberts a col·laborar. Hem intentat col·laborar amb associacions de nouvinguts però pel que fa a la continuïtat de les activitats o de seguir un calendari se'ns fa difícil de col·laborar. Hem intentat col·laborar amb altres entitats com la Creu Roja però no n'hem sabut prou. Tenim maneres de treballar diferents.

### **Altres aspectes a destacar: Hi ha algun aspecte que vulgueu afegir?**

Vam realitzar una activitat per tal que l'alumnat tries un tema a final de curs per desenvolupar-ho l'any següent. Havia de ser un tema que tingués interès per a tothom i que no hi hagués distinció o que no provoqués situacions de conflicte.

Finalment es va escollir el tema de la medicina alternativa. Va venir un especialista en la matèria per donar una xerrada i vam veure que tot i que era un tema interessant estava enfocat des de la perspectiva occidental, i alguns alumnes no seguien bé la xerrada o no entenien alguns aspectes. Per exemple hi havia persones del Magrib que no entenien que era la homeopatia o altres conceptes que explicaven els especialistes. De vegades fem les coses per a tothom però no aconseguim arribar a totes les persones. Com a resultat de la nostra reflexió veiem que cal conèixer a l'altre i trobar punts en comú. És un altre dels reptes que tenim no només com a Escola sinó com a societat. La idea la tenim clara però no ens sentim amb la competència suficient per superar aquest repte.

## Annex 9. Model enquesta usuaris nouvinguts

### Enquesta a persones nouvingudes al municipi de Ripollet

Nacionalitat:

-----

Edat:

- fins a 25
- entre 25 i 40
- entre 40 i 65
- més de 65

Quant temps fa que vius a Ripollet?

-----

Freqüència de visita a la biblioteca:

- Diàriament:
- Setmanalment:
- Mensualment:
- Esporàdicament:

Usos de la biblioteca:

-----

Què t'agrada de la biblioteca?

-----

Què canviaries de la biblioteca?

-----

Altres:

-----