

## LES BIBLIOTEQUES COM A PUNTS D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

Juan Manuel Moreno. Subdirector de la Biblioteca Can Pedrals de Granollers Grup de treball Turisme Informació. ComunitatXBM, 938 793 091, [morenodj@diba.cat](mailto:morenodj@diba.cat).

### Resum:

A partir de l'experiència desenvolupada a les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques Municipals integrades al projecte **Turisme Informació**, l'any 2012 s'estableix un nou àmbit d'acció: participar al programa **Punts d'Informació Turística (PIT)**. Aquesta iniciativa s'emmarca en el projecte **Turisme Informació**, impulsat per la Gerència de Serveis de Biblioteques i la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona l'any 2000 amb l'objectiu d'establir àmbits de cooperació entre les biblioteques i les oficines d'informació turística i col·laborar en la identificació de la biblioteca pública com a servei local d'informació. Les biblioteques del projecte **Turisme Informació** decideixen incorporar-se al programa **Punts d'informació Turística**, dissenyat per la Gerència de Serveis de Turisme, ja que es considera una oportunitat perquè les biblioteques ubicades en entorns amb valor turístic esdevinguin, de forma progressiva, punts d'informació acreditats i prou identificats, on, de manera coordinada amb les oficines de turisme locals i/o comarcals, es pugui oferir un servei de qualitat al turista.

**Paraules clau:** Turisme Informació, Punts d'informació Turística, oficines d'informació turística, biblioteques públiques, servei local d'informació, informació turística, promoció turística, cooperació.

### Resumen:

A partir de la experiencia desarrollada en las bibliotecas de la *Xarxa de Biblioteques Municipals* integradas al proyecto Turismo Información, el año 2012 establecen un nuevo ámbito de acción: participar en el programa Puntos de Información Turística (PIT). Esta iniciativa se enmarca en lo proyecto Turismo Información, impulsado por la Gerencia de Servicios de Bibliotecas y la Gerencia de Servicios de Turismo de la Diputación de Barcelona en 2000 con el objetivo de establecer ámbitos de cooperación entre las bibliotecas y las oficinas de información turística y colaborar en la identificación de la biblioteca pública como un servicio local de información. Las bibliotecas del proyecto Turismo Información deciden incorporarse al programa Puntos de información Turística, diseñado por la Gerencia de Servicios de Turismo, en cuanto que se considera una oportunidad para que las bibliotecas ubicadas en entornos con valor turístico se conviertan, de forma progresiva, en puntos de información acreditados y suficientemente identificados, donde de forma coordinada con las oficinas de turismo locales y/o comarcales, se pueda dar un servicio de calidad al turista.

**Palabras clave:** Turismo Información, Puntos de información Turística, oficinas de información turística, bibliotecas públicas, servicio local de información, información turística, promoción turística, cooperación.

### 1. La biblioteca pública, un servei local d'informació i promoció

Les biblioteques públiques són equipaments de proximitat que desenvolupen el seu servei en l'àmbit local i, per tant, el ciutadà esdevé el destinatari final d'aquest servei.

En el moment de dissenyar o valorar estratègies dirigides a integrar la biblioteca en la comunitat, és important considerar el marc teòric que es defineix, bàsicament, al Manifest de la UNESCO<sup>1</sup> i a les Directrius de l'IFLA per al servei de les biblioteques públiques<sup>2</sup>.

#### Manifest de la UNESCO

Defineix la biblioteca pública com a «centre local d'informació, que facilita tot tipus de coneixement i informació als usuaris». I en l'apartat de missions inclou: «Garantir l'accés dels ciutadans a tota mena d'informació de la comunitat» i «Proveir de serveis informatius adients a les empreses, les associacions i els grups d'interès d'àmbit local».

#### Directrius de l'IFLA per al servei de les biblioteques públiques

En relació amb la cultura local, diuen que la biblioteca pública «ha de ser una institució bàsica a la comunitat local pel que fa a la recopilació, preservació i promoció de la cultura local en tota la seva diversitat».

---

<sup>1</sup> «Manifest de la UNESCO de la Biblioteca Pública 1994» (Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994).

<sup>2</sup> IFLA. Section of Public Libraries. «Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques» (Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes, 2013).

Així doncs, les biblioteques públiques haurien de tenir un paper rellevant en el desenvolupament i la gestió de les polítiques d'informació local<sup>3</sup>: com a usuàries de la informació local i promotores del seu ús, com assessores en el procés de producció de la informació local i com a productores d'informació local.

En l'aplicació d'aquest marc teòric a les biblioteques públiques localitzades en entorns amb valors turístics concrets, trobem l'origen del projecte **Turisme Informació**, dins del qual s'incorpora el programa **Punts d'Informació Turística**.

## 2. Turisme Informació, els orígens

Turisme Informació va ser una experiència pilot impulsada per la Gerència de Serveis de Biblioteques i l'Oficina de Promoció Turística de la Diputació de Barcelona, integrada per sis biblioteques públiques de la província de Barcelona i les oficines d'informació turística de les mateixes poblacions l'any 2000.

Inicialment els municipis que van integrar el projecte van ser: Arenys de Mar, Berga, Caldes de Montbui, Moià, Sant Celoni i Vilafranca del Penedès, una selecció que pretenia reflectir les possibilitats turístiques de la província. Posteriorment s'integren dos nous municipis: Sabadell, a través de la Biblioteca dels Safareigs, i Taradell.

Els **objectius bàsics** a partir dels quals es desenvolupa el projecte van ser:

Dissenyar i crear serveis d'informació turística amb recursos compartits entre els dos serveis d'informació.

Establir àmbits de cooperació dels dos serveis d'informació per tal de millorar l'oferta informativa als usuaris/millorar l'oferta turística local als ciutadans.

Col·laborar en la identificació de la biblioteca pública com a servei local d'informació.

---

<sup>3</sup> OMELLA I CLAPAROLS, Ester; ABADAL I FALGUERAS, Ernest. «Política local d'informació i biblioteca pública», *Item*, núm. 24 (gener-juny 1999), p. 13-34.

En definitiva, un **projecte de cooperació** en el qual les biblioteques aportaven:

- Un servei públic obert, amb uns horaris d'atenció al públic amplis.
- Bons equipaments, amb bones connexions a Internet.
- Equips integrats per professionals de la informació i coneixedors de la seva localitat.

I les oficines d'informació turística:

- Especialització en el tractament i la difusió de la informació turística.
- Accés a recursos informatius especialitzats.

Des de l'inici, el projecte fixa la necessitat de coordinar dos nivells de cooperació en:

- **L'àmbit local:** entre la biblioteca i l'oficina d'informació turística.
- **L'àmbit provincial:** entre l'Oficina de Promoció Turística i la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Tal com diu la **Mercè Cussó Cervera**<sup>4</sup>, directora de la Biblioteca Pare Fidel Fita d'Arenys de Mar, i coordinadora i ànima del projecte en la fase de disseny, creació i consolidació:

*«En definitiva, el programa Turisme ① persigue normalizar el papel de las bibliotecas como centros locales de información, convirtiéndolas en centros abiertos al municipio, y en núcleos informativos de la realidad local a la que se circunscriben. Supone, además, un esfuerzo notable en el intento de coordinar una serie de recursos informativos, mediante el contacto activo de diferentes agentes —oficinas de información turística y bibliotecas— destinados a mejorar y facilitar el acceso a toda aquella información que genere la localidad, así como un intento de potenciar la cultura y la identidad local entre los residentes y de darla a conocer a los visitantes.»*

---

<sup>4</sup> CUSSÓ CERVERA, Mercè. «Biblioteca Pública y Turismo. Turismo I: cooperación entre la biblioteca pública y la oficina de información turística local», *Educación y Biblioteca*, Tilde, núm.135 (mayo/junio 2003), p. 67-70.

### 3. Turisme Informació, l'evolució

El programa va passar per una fase expansiva fins l'any 2004, aproximadament, amb accions diverses dirigides a difondre'l professionalment, coordinar els diferents agents implicats en l'elaboració de guies de lectura i material de difusió divers, i dotar els equipaments de recursos per poder desenvolupar adequadament el projecte. Paral·lelament, s'amplia la perspectiva dels objectius inicials, i les biblioteques participants desenvolupen un segon nivell referit a l'oferta d'informació turística en general, més enllà de l'àmbit local.

A partir del 2004 el projecte presentarà una evolució desigual en funció dels nivells de complicitat establerts entre les biblioteques i les oficines d'informació turística a cada municipi. Poc a poc, els objectius inicials del projecte dirigits a desenvolupar la biblioteca pública com a servei local d'informació, des de la perspectiva turística, perden força i la «marca» **Turisme Informació** comença associar-se més a la informació turística en general que s'ofereix des de la biblioteca. El fet que les biblioteques participants disposessin d'un pressupost específic addicional per a l'adquisició de fons de turisme va reforçar aquesta tendència.

### 4. Turisme Informació, avaluació i reorientació

L'any 2008 les direccions de les biblioteques d'Arenys de Mar, Berga, Caldes de Montbui, Moià, Sant Celoni i Vilafranca del Penedès decideixen posar-se a treballar per donar un nou impuls al projecte i recuperar l'essència a partir de la qual s'havia vertebrat inicialment **Turisme Informació**. Amb el suport i assessorament del Servei de Coordinació Biblioteca de la Gerència de Serveis de Biblioteques, s'inicia un procés d'avaluació i reorientació del projecte.

L'anàlisi de les diferents informacions i opinions generades al llarg del procés d'avaluació serviran per visualitzar els aspectes clau que defineixen el projecte, tant interna com externament, i que permeten prendre les principals decisions per seguir avançant. En aquest context de treball, i amb l'objectiu d'assolir nous objectius i afavorir un millor encaix del projecte a la XBM<sup>5</sup>, es proposa concretar els escenaris d'actuació futurs en dos eixos de treball prioritaris:

Des del punt de vista de proveïdors de serveis, ampliar l'abast i la dimensió del projecte a partir de la participació del grup en el projecte corporatiu Biblioteca virtual.

---

<sup>5</sup> Xarxa de Biblioteques Municipals

Desenvolupar noves vies d'acció i ampliar la seva presència a la comunitat a partir de promoure nous marcs de coordinació i comunicació amb les institucions i els agents productius relacionats en aquest àmbit de treball.

I a partir d'aquests dos eixos es defineixen les línies de treball que cal desenvolupar:

### Línia de treball 1

**Eines i espai de treball cooperatiu per avançar de manera compartida en la millora dels serveis bibliotecaris.**

Amb l'objectiu de donar un nou impuls al grup de treball i avançar de forma compartida es planteja identificar un espai de treball i de comunicació del grup a la plataforma de treball de col·laboració **ComunitatXBM**.

### Línia de treball 2

**Promoure nous marcs de col·laboració i de relació amb institucions i agents productius.**

En aquest sentit, és palesa la capacitat de la Gerència de Serveis de Biblioteques de vehicular voluntats i cooperació i establir **un nou marc institucional de col·laboració i comunicació amb els actors destacats en aquest àmbit de treball**, de manera que els projectes particulars puguin coexistir, beneficiar-se mútuament i, en definitiva, oferir un servei de qualitat als ciutadans.

### Línia de treball 3

**Impulsar i liderar el canal de turisme de la Biblioteca virtual.**

A partir de la participació i el lideratge del canal de turisme a la Biblioteca virtual, es planteja iniciar un procés de canvi important en la producció de continguts. El **prestatge virtual de turisme** és una aposta clara per l'especialització i el valor afegit en els serveis oferts als nostres usuaris.

#### Línia de treball 4

##### **Especialització del fons de turisme.**

Disposar de recursos d'informació necessaris per donar suport i continuïtat als centres d'interès relacionats amb el turisme a les biblioteques públiques de la XBM participants en el projecte.

El desenvolupament de la **línia de treball 2** ens aproparà de forma decisiva cap a la reorientació del projecte i en recuperarà l'essència. En aquesta línia és van establir com a objectius:

##### **Objectiu 1**

Promoure mecanismes de cooperació amb altres àrees de la Diputació de Barcelona per tal de desenvolupar accions conjuntes en el marc de la biblioteca pública i turisme, principalment amb l'Àrea de Turisme i la Xarxa de Parcs Naturals.

##### **Objectiu 2**

Regularitzar la relació amb les oficines de turisme municipals i assolir un millor aprofitament dels recursos informatius en l'àmbit local.

##### **Objectiu 3**

Promoure i ampliar la col·laboració amb altres agents locals i comarcals.

I es van prioritzar les accions següents:

##### **Acció 1**

Establir un acord de col·laboració entre l'Àrea de Turisme i l'Àrea de Cultura com a marc per desenvolupar accions conjuntes en el marc de la biblioteca pública i turisme.

## Acció 2

Valorar la participació d'altres biblioteques de la XBM en el projecte.

D'acord amb aquest mandat s'inicien les primeres trobades amb tècnics de l'Oficina tècnica de Turisme de la Diputació de Barcelona, una oportunitat per difondre el projecte **Turisme Informació** i conèixer amb més profunditat el treball de l'Àrea de Turisme de la Diputació.

El primer resultat tangible serà un acord de les dues Gerències, la de Turisme i la de Serveis de Biblioteques, per intensificar els treballs que permetin definir un nou marc de treball i col·laboració amb les biblioteques que formen part del grup **Turisme Informació**, així com d'altres biblioteques que tenen com a línia preferent de treball la prestació de serveis d'informació turística.

Un marc de col·laboració que quedarà delimitat als projectes i iniciatives que puguin sorgir perquè la biblioteca acull i informa un turista o visitant que ja és a la destinació o perquè actua com a punt emissor de turisme de la població local envers la resta de la província.

## 5. Els usos turístics a la Xarxa de Biblioteques Municipals

Amb l'objectiu d'avançar cap a una definició correcta del marc de treball conjunt es va creure convenient disposar d'un diagnòstic més acurat sobre la realitat actual i els usos turístics a les biblioteques.

L'Oficina tècnica de Turisme de Gerència de Serveis de Turisme ens va facilitar un qüestionari que es va passar a 20 biblioteques de la XBM. La selecció pretenia recollir les biblioteques ubicades en entorns turístics clau de la província, segons Gerència de Serveis de Turisme, independentment de si estaven integrades o no al projecte **Turisme Informació**.

Les biblioteques que van respondre el qüestionari van ser:

Biblioteca Can Salvador de Calella, Biblioteca de Caldes de Montbui, Biblioteca El Casino de Manresa, Biblioteca Joan Oliva de Vilanova i la Geltrú, Biblioteca L'Escorxador de Sant Celoni, Biblioteca Antoni Pladevall i Font de Taradell, Biblioteca M. Serra i Moret de Pineda de Mar, Biblioteca Ramon Vinyes i Cluet de Berga, Biblioteca Santiago Rusiñol de Sitges, Biblioteca Torres i Bages de Vilafranca del Penedès, Biblioteca Josep Mateu i Miró de Castellbisbal, Biblioteca de Moià, Biblioteca Els Safareigs de Sabadell, Biblioteca Joan Triadú de Vic, Biblioteca La Cooperativa de Malgrat de Mar, Biblioteca P. Fidel Fita d'Arenys de Mar, Biblioteca Pompeu Fabra de Mataró, Biblioteca Sant Pere Almató de Sant Feliu Sasserra, Biblioteca de Torelló i Biblioteca de Viladecans.



I aquestes són algunes de les valoracions més rellevants:

### **Freqüència de les consultes**

A la pregunta:

*Amb quina freqüència setmanal fan consultes d'informació turística?*

Després de fer un exercici d'aproximació numèrica a les respostes obertes de les diferents biblioteques podríem parlar d'una mitjana de **2,6 consultes setmanals** sobre informació turística.

### **Informació que es demana**

A la pregunta:

*Quina informació es demana?*

Podem observar una certa uniformitat en les demandes informatives que fan els turistes a les biblioteques preguntades. La informació sol·licitada més habitualment fa referència als punts d'interès turístic del municipi, seguidament de la informació per realitzar rutes i itineraris a l'entorn del municipi i de la informació referida als punts d'interès turístic de la comarca. També són recurrents les demandes d'informació sobre els serveis generals del municipi.

### **Detecció de problemàtiques derivades del servei**

A la pregunta:

*Genera aquesta consulta alguna problemàtica logística?*

El 60 % de les biblioteques contesta que l'atenció de les consultes informatives referides a turisme no generen cap tipus de problemàtica logística en el funcionament general del servei. Per contra, un 10 % detecta problemes de forma continuada i un 30 %, de vegades. En aquests dos darrers casos les problemàtiques més comentades estan relacionades amb el desconeixement de l'idioma dels turistes.

## Tipologia de turistes

A la pregunta:

*Quina tipologia de turista demana informació a la biblioteca?*

La tipologia de turista més habitual és el turista adult d'origen català. Del conjunt de nacionalitats detectades, un 44 % són catalans, un 12 % de la resta de l'estat i un 44 % estrangers. Respecte als estrangers cal dir que la major part de les biblioteques fan referència a turistes europeus, que segons les dades estadístiques del 2011 de la província de Barcelona, van significar el 22,7 %<sup>6</sup> del total de turistes a la província.

Respecte a l'edat dels turistes, un 58 % corresponen a adults (25-64 anys), un 25 % a joves (15-24 anys) i un 17 % a gent gran (a partir de 65 anys). Algunes de les biblioteques destaquen el caràcter familiar del turisme que els visita.

## Informació facilitada

A la pregunta:

*Quina informació es dóna?*

Un 39 % de les respostes referides al tipus d'informació fan referència a espais d'interès, un 21 % fan referència als mapes i un 17 % a horaris. Pel que fa al format, un 78 % de les respostes es concentren en la informació verbal i la que es facilita mitjançant fulletons, a d'altres trobem Internet i material bibliogràfic fonamentalment.

---

<sup>6</sup> «[Estadístiques de turisme de Barcelona i província 2011](#)» [en línia]. Turisme de Barcelona, Diputació de Barcelona, maig 2012. [Consulta: 15/12/2015].

## Necessitats de desenvolupar el servei

A la pregunta:

*Què creieu que necessiteu per donar un bon servei?*

El 86 % de les respostes fan referència a la necessitat de fulletons amb informació turística actualitzada de l'entorn. Un 14 % de les respostes fan referència a les necessitats d'expositors per poder acollir aquest material.

Les biblioteques consideren que seria interessant per millorar el servei rebre formació en recursos turístics del nostre entorn (33 %), idiomes (33 %), tècniques d'atenció al públic (17 %) i especialització en informació turística (17 %).

El recull de les dades procedents del qüestionari passat a aquestes 20 biblioteques ens va servir per començar a mesurar les dimensions d'una realitat present en aquest perfil de biblioteca pública. Uns resultats que incidien en la importància de fixar línies estables de col·laboració i cooperació que permetessin reforçar el rol de les biblioteques públiques en l'àmbit de la informació turística.

## 6. Punts d'Informació Turística, el nou marc de col·laboració

La reflexió conjunta, a partir de l'anàlisi de tota la informació recollida, i de conèixer les dinàmiques de treball i els projectes de les dues Gerències, ens permetrà concloure que el programa **Punts d'informació Turística**, un projecte de Gerència de Serveis de Turisme, que s'estava acabant de dissenyar per començar a desplegar-lo al quart trimestre de l'any 2013, podia esdevenir un element fonamental en la definició del nou marc de col·laboració. Un nou marc que, amb la voluntat d'oferir un servei de qualitat als usuaris i d'optimitzar i coordinar el conjunt dels recursos públics existents, propiciés que aquests perfils de biblioteques esdevinguessin de forma progressiva punts d'informació normalitzats i prou identificats, amb capacitat d'oferir un servei de qualitat al turista.

El desplegament territorial d'aquest model obligava a potenciar nous serveis i continguts que poguessin donar resposta a aquestes demandes, desplegar les infraestructures i els recursos necessaris a les biblioteques participants del programa, per tal de complir amb els paràmetres de qualitat definits per l'Oficina de Turisme, així com incorporar plans de formació específics per als treballadors de la Xarxa de Biblioteques Municipals. També es considerava un factor clau d'èxit que el nou marc de col·laboració impulsés nous mecanismes i instruments de coordinació d'àmbit local entre els agents turístics de referència.

## 7. Punts d'Informació Turística, el programa

El programa desenvolupat per Gerència de Serveis de Turisme cerca dotar la demarcació de Barcelona del màxim nombre de punts d'informació turística (públics i/o privats) que puguin complementar als Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística, oferint a turistes/visitants la possibilitat de ser informats sobre l'oferta turística existent i, alhora, rebre assistència i suport en l'organització de la seva estada.

### Objectius específics

- Capacitar els professionals vinculats al sector turístic i millorar la qualitat de la informació i dels serveis turístics que s'ofereixen.
- Millorar el coneixement vinculat al sector turístic dels establiments i les oficines de turisme que ja estan donant informació turística i oferir-los eines per millorar les habilitats d'atenció al públic.
- Formar els establiments turístics que fins ara no han donat informació turística sobre el mètode i la importància de generar valor afegit.
- Dotar els establiments i serveis turístics acreditats d'un catàleg de serveis i productes turístics, així com de material promocional.
- Crear una xarxa de treball d'establiments turístics i oficines de turisme com a punts d'informació turística.

La **implantació del programa** es fa a través dels Consells Comarcals/Consortis Turisme sota la coordinació de l'Oficina Tècnica de Turisme. El programa es desenvolupa a través de **cicles formatius** que s'imparteixen dins de cada àmbit comarcal i que es basen en dos tipologies de formacions:

- Formació d'acreditació: 22 hores. L'oferta es fa cada 2/3 anys, però és adaptable a les necessitats de cada territori.
- Formació de renovació: 12 hores. L'oferta és anual, però també es pot adaptar a les necessitats de cada territori.

El cicle formatiu d'acreditació es complementa amb el lliurament d'un **Catàleg de Serveis i Productes Turístics**, un document de suport que recull els principals atractius i serveis turístics del territori.

Els avantatges principals per a les empreses o entitats acreditades fan referència al reconeixement de la tasca d'oferir informació turística, la prioritat en la tramesa de material promocional, l'acompanyament tècnic en l'elaboració d'un catàleg de serveis i productes turístics, la inclusió a les publicacions d'informació d'interès d'oficines de turisme, l'enviament d'informes estadístics i l'assistència tècnica sobre la gestió de la informació turística. En general la formalització de la participació de l'empresa/entitat es fa a través d'un full d'adhesió que ha de ser signat i lliurat al consell comarcal corresponent.

## 8. Les biblioteques s'acrediten com a Punts d'Informació Turística

Des de l'inici, les biblioteques del projecte **Turisme Informació** decideixen incorporar-se al programa **PIT**<sup>7</sup>, ja que es considera una oportunitat per recuperar un marc de col·laboració estable que permeti a les biblioteques ubicades en entorns amb valor turístic adquirir un rol rellevant en les polítiques d'informació i promoció turística d'acord amb la resta d'agents locals i comarcals relacionats amb el sector del turisme.

Com que la iniciativa en el desplegament a les comarques del programa és de Gerència de Serveis de Turisme, un cop Gerència de Serveis de Biblioteques rep la informació de les comarques on tindrà lloc el desplegament, procedeix a convidar les biblioteques susceptibles de participar en el projecte, d'acord amb la biblioteca comarcal.

El projecte **Turisme Informació** s'està nodrint a través del desplegament del programa **PIT**, de noves biblioteques que assumeixen les línies de treball i els objectius definits al projecte mare, així com els compromisos fixats per la participació al programa **PIT**.

A 15 de desembre de 2015, integren **Turisme Informació** 15 biblioteques i un bibliobús, 12 de les quals i el bibliobús amb acreditació PIT.

### Amb acreditació PIT

#### **Biblioteca Central d'Igualada**

**Municipi:** Comarca: Anoia

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Igualada és i ha estat una ciutat dedicada a l'activitat tèxtil i a l'adob de les pells. En aquest sentit, en destaca el Museu de la Pell d'Igualada i Comarcal de l'Anoia, situat al singular barri adober del Rec. Els esdeveniments més remarcables de la ciutat són la Festa de Reis d'Igualada (la més antiga de Catalunya i segona de l'Estat), el *European Balloon Festival*, la Mostra de Teatre Infantil i Juvenil, i les botigues efímeres del *Rec Stores*. Visitar Igualada també és un bon motiu per descobrir l'entorn natural i patrimonial de la comarca de l'Anoia.

---

<sup>7</sup> Punt d'Informació Turística

### **Biblioteca Torres i Bages de Vilafranca del Penedès**

**Comarca:** Alt Penedès

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Vilafranca del Penedès, capital de l'Alt Penedès, amb el pas del temps ha acabat esdevenint també la capital del vi, el seu producte més característic. L'esperit comercial i botiguer és també tret identificador de la vila, que es reflecteix fidelment al calendari, amb algunes de les fires d'àmbit nacional més importants: les Fires de Maig, la Fira del Gall o el Firavi (Fira de la Vinya i el Vi). Per als amants de les tradicions, la cultura i l'oci, també ofereix un ampli ventall de festes i celebracions. Durant els darrers dies d'agost i els primers de setembre, la Festa Major omple Vilafranca de moltes sensacions: tradició, disbauxa, grans exhibicions castelleres (com la de Sant Fèlix)... Moltes opcions per a tots els gustos. També cal destacar una experiència diferent: el Vijazz, on podrem gaudir en ple mes de juliol d'un maridatge excepcional entre els millors vins i concerts amb els grans noms d'aquest gènere musical.

### **Biblioteca Ramon Vinyes i Cluet de Berga**

**Comarca:** Berguedà

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Les festes més importants de Berga són la Patum, els Elois, la Gala de Queralt i el carnestoltes. Com a capital de la comarca del Berguedà, és un magnífic punt de partida per fer rutes pels parcs naturals i les serres que l'envolten, com el Cadí-Moixeró, el Pedraforca, les Fonts del Llobregat, l'embassament de la Baells, els Rasos de Peguera i la Serra i Santuari de Queralt. També és un bon punt de partida per fer la ruta de les colònies tèxtils del Llobregat o recórrer la ruta del romànic del Berguedà.

### **Biblioteca Guillem de Berguedà de Puig-reig**

**Comarca:** Berguedà

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Destaca per ser el municipi amb més colònies industrials de Catalunya. Un total de 7 fàbriques tèxtils es van instal·lar als peus del Riu Llobregat a finals del segle XIX. Avui podem visitar el Museu de la Colònia Vidal, que recrea com era el dia a dia de la feina i la vida quotidiana en una d'aquestes colònies. A més, a Puig-reig podem visitar jaciments prehistòrics i monuments medievals i romànics.

Té un entorn d'una gran bellesa natural on es poden practicar tota mena d'esports a l'aire lliure i rutes familiars.

La festa més antiga és La Corrida que se celebra per Sant Antoni Abat amb desfilades de carruatges i cavalls. En destaca el tradicional «Joc de les cintes».

### **Bibliobús Pedraforca**

**Comarca:** Berguedà

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

A la ruta del bibliobús hi podem trobar la Festa de la Fia-Faia de Bagà i Sant Julià de Cerdanyola (declarada recentment patrimoni cultural immaterial per la UNESCO), la Festa del Segar i el Batre d'Avià, el Tren del Cement de la Pobla de Lillet, que porta als Jardins Artigas dissenyats per Antoni Gaudí, la Mina de Petrolí de Guardiola de Berguedà, el Museu de les Mines de Cercs, el Conjunt Paleontològic de Fumanya a Vallcebre, el punt de partida per anar al Pedraforca (Saldes), el Museu d'Art del Bolet a Montmajor, i els Mercats del Bolet de Cal Rosal i Guardiola de Berguedà.

### **Biblioteca Joan Triadú de Vic**

**Comarca:** Osona

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Seu episcopal i capital de la comarca d'Osona, Vic és el centre demogràfic, administratiu i de serveis d'una àrea geogràfica que ultrapassa els límits de la comarca d'Osona. Al costat d'una ruta senyalitzada que permet passejar-se pel centre històric de Vic i descobrir trenta-dos edificis, tots d'interès històric, arquitectònic o artístic (entre els quals destaquen el Temple Romà del s. II, les muralles del s. XIV, la Catedral o la plaça del Mercadal), la ciutat ofereix al visitant 3 rutes culturals per conèixer els trets més representatius del patrimoni cultural vigatà: la ruta Sert, l'itinerari literari Maria Àngels Anglada i l'itinerari de la novel·la *Laura a la ciutat dels sants*. La ciutat compta amb 2 museus: el Museu de l'Art de la Pell i el Museu Episcopal, que acull una de les millors col·leccions d'art romànic i gòtic d'Europa i que l'any 2001 va ser declarat museu d'interès nacional per la Generalitat de Catalunya.

### **Biblioteca Dos Rius de Torelló**

**Comarca:** Osona

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Torelló destaca en l'organització de festes i mercats, així com en la programació d'arts escèniques, les més conegudes són: El Carnaval de Terra Endins i el FESTUS, Festival d'Arts al Carrer, que se celebra el mes de juny. El Mercat del trasto va ser un dels primers d'intercanvi d'objectes de segona mà i és molt concorregut. Des de fa poc, el municipi compta amb el Museu de la Torneria de la Vall del Ges, que explica l'ofici de torner, que fou de gran importància com a auxiliar de la indústria tèxtil. Molt a prop es poden visitar les colònies tèxtils de Borgonyà i Vilaseca. Torelló acull també El Festival de Cinema de Muntanya, de renom internacional. I els amants de caminar poden fer les rutes per la Vall del Ges, Orís i Bisaura d'Els bufadors, Sant Salvador de Bellver, Salt del Molí d'en Salt i Salt del Mir. Som a tocar del Parc del Castell de Montesquiú.



### **Biblioteca Antoni Pladevall i Font de Taradell**

**Comarca:** Osona

**Any d'acreditació:** 2014

#### **Valors turístics**

Cada mes de gener se celebra el Passant dels Tonis, festa tradicional declarada d'interès nacional. El 25 d'agost, coincidint amb la festa major, arriba el bandoler Toca-sons, una festa que recorda com es vivia el segle XXVII i recupera l'esperit dels bandolers. El 20 de gener és Sant Sebastià, una festa molt estimada entre els veïns de la població, que surten al carrer per realitzar diverses activitats, essent la xocolatada l'acte central. No ens podem oblidar de la fira de Santa Llúcia, amb productes nadalencs, artesans i alimentaris, que es realitza el cap de setmana més proper al 13 de desembre al voltant de l'ermita que porta aquest mateix nom i que és també una parada obligatòria entre les propostes turístiques per visitar a Taradell.

Taradell compta amb un bell paisatge que es pot recórrer fent senderisme, ja sigui a través del Sender de Taradell o seguint altres rutes que porten a gaudir dels indrets més emblemàtics del municipi.

### **Biblioteca Can Pedrals de Granollers**

**Comarca:** Vallès Oriental

**Any d'acreditació:** 2015

#### **Valors turístics**

Granollers és la capital del Vallès Oriental i destaca pel potencial econòmic i comercial. La ciutat té com a patrimoni arquitectònic la Porxada, antiga llotja del gra del segle XVI, les restes de les muralles del segle XIV, l'adoberia d'en Ginebreda de l'època moderna i el refugi de la guerra civil situat a la plaça Maluquer i Salvador, entre d'altres. També conserva diferents edificis com la sala Tarafa, antic hospital medieval, o la casa Clapés, obra de l'arquitecte modernista Joaquim Raspall. Una de les tradicions més conegudes de Granollers són els esmorzars de forquilla a l'emblemàtica Fonda Europa els dijous, dia de mercat setmanal.

### **Biblioteca L'Escorxador de Sant Celoni**

**Comarca:** Vallès Oriental

**Any d'acreditació:** 2015

#### **Valors turístics**

Sant Celoni és la porta d'entrada al Parc Natural del Montseny, tot i que el seu terme municipal pertany bàsicament al Parc del Montnegre-Serra del Corredor. Les dues coses afavoreixen les excursions i les passejades pels entorns naturals. Cal destacar el patrimoni arquitectònic (església barroca esgrafiada, ermites del Pertegàs i Sant Ponç, el Pont Trencat d'origen romà, Can Ramis, la Rectoria Vella, la Torre de la Força recuperada el 2009, etc.), la gastronomia (zona plena de restaurants), el comerç (el mercat de Sant Celoni es remunta a l'any 1157) i les festes tradicionals (Festa major, Ball de Gitanes, carnestoltes, etc.).

### **Biblioteca Marc de Vilalba de Cardedeu**

**Comarca:** Vallès Oriental

**Any d'acreditació:** 2015

#### **Valors turístics**

Està emplaçat en plena depressió prelitoral, entre la Serralada Litoral i el massís del Montseny. És travessat per la riera de Vallforners, coneguda com a riera de Cànoves, afluent del Mogent que, alhora, és afluent del Besòs. Destaquem de Cardedeu el patrimoni arquitectònic de tots els temps: Dolmen de Pins Rosers, la vila romana del Pla de les Parets, l'Església de Sant Corneli i Sant Cebrià, l'església de Santa Maria de Cardedeu i el mas i l'ermita de Sant Hilari. És punt d'interès de la Ruta Europea del Modernisme per l'herència arquitectònica del fenomen d'estiueig de principis del segle XX. Les torres d'estiueig i el Cementiri Municipal en són clars exemples. El Museu Arxiu Tomàs Balvey és el divulgador d'aquesta història del Municipi i organitza rutes. A Cardedeu se celebren nombrosos cicles culturals: Tastautors, Aplec de Sant Hilari, Febrer Musical, Festival de Música de Cardedeu, etc.

### **Biblioteca Núria Albó de La Garriga**

**Comarca:** Vallès Oriental

**Any d'acreditació:** 2015

#### **Valors turístics**

La Garriga compta amb elements significatius en l'àmbit de patrimoni natural i arquitectònic, així com una variada oferta cultural i de serveis i bones comunicacions. L'arquitectura local compta amb elements com la Vil·la romana de can Terrers, el camp d'aviació de la Guerra Civil, castells medievals, esglésies i ermites de totes les èpoques i torres modernistes, entre d'altres. És també un dels centres balnearis destacats de Catalunya i compta amb una oferta gastronòmica molt diversa. Destaca l'entorn natural, amb camps i boscos que envolten el municipi, que formen part del Parc Natural del Montseny i que permeten la pràctica del senderisme. Dins de la programació d'activitats al llarg de l'any, destaquen festivitats com el Corpus, la Festa dels Tres Tombs, la Fira de la Botifarra o la Botiga al

### **Biblioteca de Caldes de Montbui**

**Comarca:** Vallès Oriental

**Any d'acreditació:** 2015

#### **Valors turístics**

A Caldes hi trobarem aigües termals: començant per les termes romanes, catalogades com a Bé Cultural d'Interès Nacional, passant pels tres balnearis (Broquetas, Termes Victoria i Vila de Caldes) i acabant a la Font del Lleó (el brollador d'aigua calenta més característic de Caldes de Montbui) o els safareigs públics, d'on surt també l'aigua termal. També cal destacar un pont romànic, el nucli antic amb estructura medieval, les esglésies de Santa Maria i Sant Sebastià de Montmajor i l'ermita del Remei, el Mas Manolo (residència de l'escultor Manolo Hugué) i dos museus: el Thermalia (amb obres de Manolo Hugué i Picasso) i el Delger, que mostra la vida d'una família benestant del segle XVIII. Destaca també, entre fires i festes tradicionals, l'Escaldàrium (festa del foc i l'aigua), les Jornades Gastronòmiques de les Cireres de Caldes i la Fira de Nadal, amb el característic brou cuinat amb aigua termal en l'olla gegant més gran de Catalunya.

## Pendent acreditació PIT

### **Biblioteca P. Fidel Fita d'Arenys de Mar**

**Comarca:** Maresme

**Pendent acreditació**

#### **Valors turístics**

A Arenys, poble pesquer i mariner, hi trobarem el retaule barroc més important de Catalunya. Cal destacar també el cementiri, amb escultures de Llimona. Hi ha dos museus: el Marès de la Punta i el Mollfulleda de Mineralogia. A les rodalies hi trobarem la Torre dels Encantats, amb el poblat ibèric. Hi ha tres itineraris recomanats: el «Salvador Espriu», el «Miralls tèrbols de Ferran Pol» i «Un recorregut per Arenys de Mar».

### **Biblioteca Els Safareigs de Sabadell**

**Comarca:** Vallès Occidental

**Pendent acreditació**

#### **Valors turístics**

Com a capital del Vallès Occidental, destaca per l'herència tèxtil, amb un marcat caràcter industrial del patrimoni urbà de la ciutat. Destaquen les arts en viu, els parcs, les activitats firals i l'activitat esportiva. També hi trobem el patrimoni natural i cultural del Rodal.

### **Biblioteca de Moià**

**Comarca:** Moianès

**Pendent acreditació**

### **Valors turístics**

Com a capital del Moianès, cal destacar-ne l'interès com a àrea rural natural: són importants els espais naturals (Molí Nou, la Riera de la Tosca), el turisme de proximitat a les cases rurals, el patrimoni industrial (pues de glaç), arquitectònic (castell de Clarà, Castellnou, el conjunt de l'església de Santa Maria amb el campanar característic), cultural (Festa Barroca, Festival de Música Francesc Viñas) i històric (dòlmens, centre històric, etc.), la gastronomia i el folklore propi de la zona (Ball del Ciri, Ball de Gitanes, El Pollo). També hi trobarem les Coves del Toll, un reconegut pel centre arqueològic i paleontològic, i la casa natal de Rafael de Casanova, que actualment acull el museu.

## **9. Les biblioteques PIT, beneficis i compromisos**

Les biblioteques ubicades en entorns amb valor turístic i amb un interès manifest en articular un servei d'informació turística de qualitat, seran convidades a participar, prèvia consulta a la biblioteca comarcal corresponent. Les biblioteques hauran de sospesar, abans de l'adhesió, la relació entre els beneficis i els compromisos que hauran d'assumir.

### **Beneficis per a les biblioteques participants**

- Formar el personal de la biblioteca en la metodologia per donar informació turística i en la importància de generar valor afegit en l'acció de donar-la.
- Dotar de respostes a les peticions d'informació turística de forma solvent, contrastada i acurada.
- Dotar d'eines per suggerir, incentivar i propiciar la continuïtat de la bona experiència turística obtinguda al servei a través de la recomanació d'altres productes i serveis del territori que s'ajustin al client i a la pròpia oferta.
- Millorar la comunicació i la coordinació entre els diferents agents territorials relacionats amb el turisme, seguint un model de xarxa de treball coordinada per l'oficina de referència del territori.

- Prioritat en la tramesa de materials promocionals turístics de la comarca i la província.
- Potenciar la imatge de la biblioteca pública com a servei d'informació local.

### **Compromisos que han d'assumir les biblioteques participants**

- Assistir al cicle formatiu d'acreditació.
- Informar de l'oferta turística comarcal.
- Orientar el visitant davant la seva estada.
- Ser prescriptor de l'oferta turística i incentivar la visita.
- Tenir coneixements actualitzats sobre tota l'oferta turística comarcal.
- Distribuir el material promocional i sol·licitar-ne més quan s'exhaureixi.
- Utilitzar la «marca» en qualsevol recurs i/o activitat relacionada amb el projecte.
- Incorporar el projecte al pla d'acció de la biblioteca.
- Disposar d'un programa d'activitats anual.
- Participar activament en l'espai d'intercanvi i de comunicació propi del projecte a la comunitatXBM.
- Designar un interlocutor tècnic de l'equip de la biblioteca com a referent del programa.
- Participar en l'aportació de continguts als recursos i productes conjunts.

## **10. Les biblioteques PIT, primeres valoracions**

En conjunt, i tenint en compte les primeres experiències de participació de les biblioteques en el procés d'acreditació com a **Punts d'Informació Turística**, les valoracions han estat força positives i destaquen aspectes com ara:

- La configuració de grups amb agents heterogenis del territori relacionats amb el turisme, la qual cosa serveix per enriquir les sessions amb perspectives diverses.
- L'oportunitat de donar a conèixer el treball de les biblioteques als diferents agents participants.
- Tècniques i estratègies concretes, com les relacionades amb l'atenció al públic.
- Els recursos oferts, fonamentalment el catàleg de serveis i recursos turístics del territori.

Les primeres acreditacions (de Vilafranca del Penedès i Igualada) ens van servir per detectar ràpidament un punt feble del projecte: la senyalització exterior i interior que s'oferia a les biblioteques era insuficient i es feia necessari reforçar aquesta dotació inicial per fer més visible i fàcilment identificable el nou rol que adquireixen aquestes biblioteques. Concretament, es detectem dos problemes principals:

- No és prou visible l'espai de la biblioteca dedicat a la informació turística i, a més, comença a haver-hi força disparitat de materials i recursos a les diferents biblioteques per solucionar aquesta mancança.
- No es visualitza el valor que aporta la biblioteca al projecte de Punt d'Informació Turística. No es diferencia del projecte mare de Turisme, queda diluït.

Per poder atacar aquesta necessitat, actualment s'està treballant en un projecte per definir un espai a les biblioteques dedicat al **Punt d'Informació Turística**. Un espai reconoscible, amb el desenvolupament d'una nova imatge gràfica pensada exclusivament per a les biblioteques, que permeti a l'usuari/turista accedir de forma autònoma a fulletons gratuïts, però alhora identificar que pot rebre assessorament de l'expert en turisme de la biblioteca.

La materialització i implementació d'aquest espai i la imatge gràfica associada, conjuntament amb el seguiment i l'avaluació de l'impacte del programa a les biblioteques acreditades, el disseny d'accions de promoció i programacions conjuntes per cohesionar i fer visible la «marca», així com la continuïtat del desplegament comarcal del programa d'acord amb Gerència de Serveis de Turisme són algunes de les principals línies de treball que es desenvoluparan properament.

## Bibliografia

AMORÓS I FONTANALS, Joan; ONTALBA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. «[La informació local o comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques](#)» [en línia]. BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació, núm. 4 (juny 2000). [Consulta: 15/12/2015]

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. «Información a la comunidad». *Educación y Biblioteca*. Núm. 100 (abril 1999), p. 25-27.

CUSSÓ CERVERA, Mercè; CANTI MARRUGAT, Moteserrat; GELPÍ LLUCH, Agnès [et al.]. «[Turisme ⓘ : cooperació entre la biblioteca pública i l'oficina d'informació turística local](#)» [en línia]. 9es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació, (2004). [Consulta: 15/12/2015]