

Las Demandas de

# Usuarios

en las Bibliotecas Públicas

de la Comunidad  
de Madrid





### **Coordinación:**

**Jesús González Salas**

*Bibliotecas Municipales de Móstoles*

**Isabel Ruiz de Elvira Serra**

*Unidad de Coordinación y Extensión Bibliotecaria*

### **Han participado en esta ponencia:**

**Fabiola Barrio García**

*Bibliotecas Municipales de Móstoles*

**Pilar Domínguez Roble**

*Biblioteca Central de Madrid*

**María Victoria García Lorenzo**

*Biblioteca Municipal de Boadilla del Monte*

**María Dolores Hernández Díaz**

*Biblioteca Municipal de Valdemoro*

**Francisco Marín Acera**

*Biblioteca Municipal de Las Rozas*

**Carolina Marchante González**

*Bibliotecas Municipales de Móstoles*

**Pablo Parra Valero**

*Biblioteca Municipal de Morata de Tajuña*

**José Luis Sánchez Galve**

*Biblioteca Central de Madrid*

**Arantxa Sanz Martín**

*Biblioteca Municipal de San Agustín de Guadalix*



# SUMARIO

1. Introducción
2. Evolución de los estudios de usuarios
3. Análisis de las encuestas realizadas
4. Demandas de los estudiantes
5. Demandas sobre las colecciones
  - 5.1. Resultados de las encuestas
  - 5.2. Las colecciones en la Comunidad de Madrid
    - 5.2.1. El gasto en colecciones
    - 5.2.2. El tamaño de las colecciones
  - 5.3. Propuesta de conclusiones
6. Demandas sobre los servicios
  - 6.1 Análisis de la encuesta a bibliotecarios.
  - 6.2 Análisis de la encuesta a usuarios.
7. Demandas sobre las tecnologías de la información
  - 7.1. Introducción
  - 7.2. Servicios basados en tecnologías de la información
  - 7.3. Análisis de las encuestas a usuarios
  - 7.4. Nuevos servicios.
  - 7.5 Propuesta de conclusiones.
8. Bibliografía



## 1.- INTRODUCCIÓN

No se puede concebir hoy en día una biblioteca pública aislada de su comunidad de usuarios. Éstos son su razón de existir, ya que verdadera misión de la biblioteca es satisfacer las demandas de la población de su municipio, distrito o barrio en cuanto a información, formación y ocio. Sin embargo, para poder responder a estas demandas, en primer lugar, hay que crearlas: llegar a los usuarios potenciales y ofrecerles servicios y recursos que quizá nunca se habían planteado. Una vez probados, poco a poco pueden llegar a convertirse en hábito y necesidad.

Por otro lado, hay que estar al tanto de las necesidades ya existentes en todos los grupos de población, tanto mayoritarios como minoritarios, y procurar un equilibrio entre las demandas de la mayoría y los derechos de las minorías. No podemos olvidar las directrices IFLA/UNESCO, que insisten en que la oferta de la biblioteca debe ser amplia y debe estar dirigida a todo tipo de público.

En cualquier caso, los bienes culturales no deberían regirse por las leyes del mercado, los ciegos indicadores de la oferta y la demanda, ya que ésta última está en muchos casos dirigida por la publicidad de las empresas, que responde a intereses distintos a los nuestros. La actual sociedad de consumo tiende a entronizar productos efímeros y a uniformizar el pensamiento de la sociedad utilizando únicamente el indicador de lo que es productivo, lo que se consume. Las bibliotecas, sin embargo, deben mantener una oferta plural y de calidad, sin por ello desligarse de las realidades sociales.

En la presente ponencia, tras un breve repaso a la evolución y tendencias de las demandas de usuarios y su satisfacción en la historia de las bibliotecas públicas, estudiaremos la realidad en la Comunidad de Madrid, con la ayuda de dos encuestas realizadas en el mes de enero de 2004, centrándonos en los siguientes puntos: demandas de los estudiantes, demandas sobre las colecciones, sobre los servicios y sobre tecnologías de la información.

## 2. EVOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS Y DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Las demandas de usuarios y los hábitos de lectura han determinado el concepto de biblioteca a lo largo de su historia. Desde las primeras civilizaciones hasta hoy encontramos indicios que así lo demuestran. Uno de los hechos más importantes fue la aparición de las bibliotecas públicas a mediados del XIX en Estados Unidos e Inglaterra. Su objetivo era el de proporcionar libros para la formación profesional y moral de la población y también para el recreo de las clases sociales cuyos miembros no tuvieron acceso en los siglos anteriores a los libros y a la enseñanza. La aparición de estos nuevos lectores quedó reflejada en el aumento de las tiradas de prensa y en el incremento del número de bibliotecas orientadas a la formación de los trabajadores. La demanda se orientó principalmente a las publicaciones periódicas, ya que esta lectura resultaba más fácil a las personas menos habituadas. Había bibliotecas que contaban con salas de consulta, salón de lectura y que abrían más de doce horas diarias.

Con la llegada del siglo XX y la profesionalización de los bibliotecarios, se produce una gran expansión de las bibliotecas que se traduce en un crecimiento del número de lectores y en el aumento de la consulta y producción de libros. Aparecen diferentes tipos de bibliotecas para atender los diversos intereses de los usuarios, con edificios funcionales y estanterías capaces de acoger grandes cantidades de libros y de permitir una circulación fluida. Por otro lado, se facilita la colocación y la rápida localización por parte de los lectores a través de sistemas de clasificación, se organizan actividades culturales y se forman colecciones con la incorporación de materiales no librarios, dirigidas a niños y colectivos especiales que no pueden acudir a la biblioteca.

Al mismo tiempo, aparecen los primeros trabajos sobre la comunicación científica, que se empezaron a realizar a principios del siglo XX, coincidiendo con el desarrollo de la documentación. Se inicia el estudio científico y social de la producción y consumo de información, destacando los trabajos de Gross y Gross en 1927 por ser los primeros en utilizar



técnicas bibliométricas para realizar la selección y adquisición de las fuentes documentales en una biblioteca especializada en el área de química. Poco después, aparecen los estudios sobre los hábitos de consumo y las necesidades del usuario de información. Uno de los pioneros fue Menzel y el método más empleado para conocer las nuevas necesidades de información fue el cuestionario. Sin embargo, la inmensa mayoría se ha realizado a partir del análisis de las demandas de los usuarios reales y posteriormente se han extrapolado los resultados y las conclusiones a toda la población, introduciendo un fuerte sesgo en este tipo de estudios.

En 1978 Lancaster reconoce que estos estudios suelen ignorar las necesidades no expresadas por los usuarios y concentran la evaluación de su efectividad exclusivamente en las demandas que reciben. Por ello entiende que es necesario dirigir la atención hacia aquellas necesidades que no son expresadas y que, por lo general, provienen de las gran cantidad de usuarios potenciales que deben de ser atendidos por las bibliotecas.

No obstante, la realización de estudios de usuarios ha permitido conocer sus distintos hábitos de información y sus pautas de comportamiento, agrupándolos en cuatro grandes grupos:

- Científicos e investigadores. Precisan información muy exhaustiva, poco elaborada y de todo lo que se publica en su campo. Los que más usan las bibliotecas son los humanistas y los que menos los investigadores sociales, mientras que los científicos experimentales la utilizan pero no de forma presencial.
- Usuarios de la industria. Se trata de un tipo de usuarios más heterogéneo, pero en general precisa información más específica, referida a problemas concretos y si es posible que aporte soluciones definitivas.
- Administrador, planificador y político. Es el tipo de usuarios menos conocido ya que los estudios realizados para conocer

sus necesidades han sido muy escasos. Necesitan información muy elaborada, documentos de gran actualidad y sobre diferentes materias.

· El hombre de la calle. Generalmente es el tipo de usuario que interesa a las bibliotecas públicas. El estudio de este tipo de usuarios es complejo, debido a su gran heterogeneidad. Sus demandas son muy variadas. Precisan información elaborada, en muchos casos dirigida e interpretada, sobre temáticas diversas. En cuanto a la tipología documental que solicitan, destacan: prensa, revistas de entretenimiento y de divulgación científica, obras de referencia, monografías y cada vez más, material multimedia.

Por otra parte, los estudios de usuarios han servido para detectar anomalías y mejorar la calidad y la eficacia de los servicios bibliotecarios. Uno de los casos más significativos es el que afecta al acceso al documento. Varios estudios realizados en diversos países han detectado que la ordenación de los fondos en los estantes no respondía a los intereses y a las demandas de los usuarios, ya que la organización sistemática era comprensible y susceptible de ser utilizada por los estudiantes y los usuarios con nivel cultural medio y medio-alto, pero que en ningún modo se adaptaba al tipo de demandas planteadas por el gran público, que prefería un acceso más rápido y simple a los fondos. Desde entonces, muchas bibliotecas se han esforzado por presentar los fondos en libre acceso de acuerdo con los centros de interés manifestados por el público. El caso de las bibliotecas públicas de Detroit y Boston sirvió para que muchas bibliotecas europeas adoptaran estos espacios informales en los que el usuario, además de encontrar una oferta amplia y actual de libros y otros materiales, goza de un ambiente acogedor y confortable. Para ello, se toma como referencia el marco de presentación de las grandes superficies comerciales. Así por ejemplo, algunas bibliotecas públicas francesas han creado la *fouilloteque*, una zona en donde se presentan sin clasificar ni catalogar grupos de best-sellers, novelas policíacas y de aventuras, que se renuevan periódicamente.

En España los primeros estudios de usuarios de información aparecen a comienzos de los años 80, la mayoría realizados por investigadores del C.S.I.C. (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). Desde el punto de vista de las demandas de usuarios en las bibliotecas, uno de los más relevantes fue el que realizó la Biblioteca Nacional con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre los fondos, los catálogos y los servicios de la biblioteca. El estudio llevado a cabo por García Melero y López Manzanedo pretendía adecuar la política de compra y canje de publicaciones a las necesidades informativas de los usuarios y establecer una política catalográfica basada en la demanda real, acelerando los procesos de catalogación para los tipos de documentos más solicitados por el público y reduciendo el nivel de exhaustividad para los documentos menos demandados.

Desde entonces, los estudios sobre las bibliotecas y los servicios de información se han generalizado, recibiendo en los últimos años un importante impulso por parte de las administraciones públicas. En 2000, se publicaron en el Reino Unido los resultados de la segunda etapa del *Citizenship Information Research Project*, una encuesta de ámbito nacional, patrocinada por la British Library Research and Innovation Centre, cuyo objetivo era el estudio de las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios. Un año después apareció en nuestro país *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*, un estudio realizado en colaboración por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez y la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Este trabajo, incluido en el Plan de Fomento de la Lectura 2001-2004 y en el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas, ofrece un análisis exhaustivo de la situación real de nuestras bibliotecas públicas, así como del alcance e impacto social de sus servicios y de la imagen que tienen de ellas los ciudadanos.

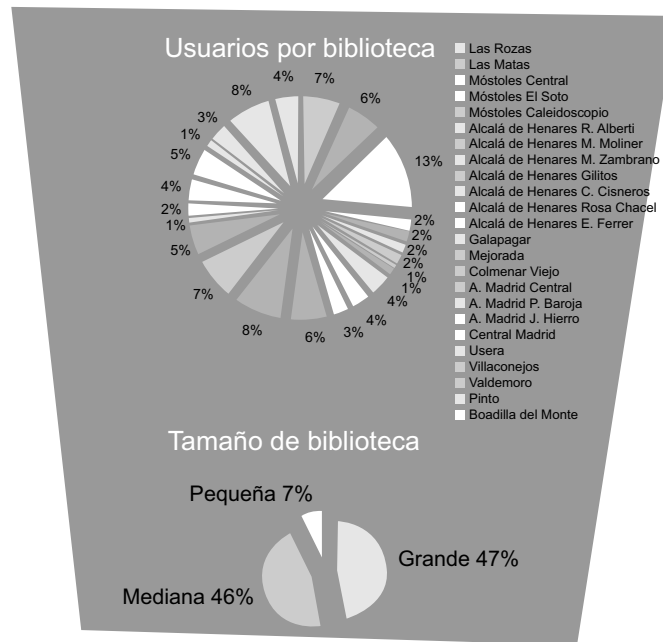
### 3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Para conocer la realidad de las demandas en la Comunidad de Madrid nos hemos basado en dos encuestas, una dirigida a bibliotecarios y otra a usuarios, que fueron enviadas en el mes de enero de 2004 a todas las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid (123 de municipios de la provincia, y 39 de Madrid capital, de las cuales 17 forman parte de la Red de la Comunidad y 22 de la del Ayuntamiento de Madrid).

En el mes de febrero se recibieron **117 encuestas de bibliotecarios**, de las cuales 40 se refieren a bibliotecas grandes, 51 a medianas y 24 a pequeñas. Además recogimos **1.186 encuestas de usuarios de 25 bibliotecas**, que fueron las siguientes:

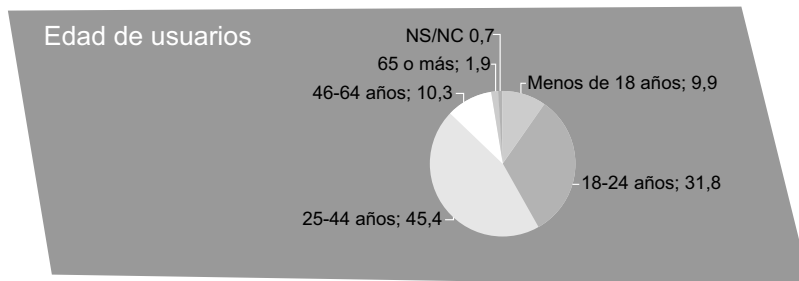
- Bibliotecas grandes      Madrid capital (Central y Usera)  
                                    Móstoles  
                                    Las Rozas (Las Rozas y Las Matas)  
                                    Alcalá de Henares (Central)
  
- Bibliotecas medianas: Móstoles (3 bibliotecas de barrio)  
                                    Alcalá de Henares (6 bibliotecas de barrio)  
                                    Ayuntamiento de Madrid (Central y Pío Baroja)  
                                    Pinto  
                                    Colmenar Viejo  
                                    Mejorada del Campo  
                                    Valdemoro  
                                    Galapagar  
                                    Boadilla del Monte
  
- Bibliotecas pequeñas: Biblioteca de Villaconejos  
                                    Biblioteca de Fuentidueña de Tajo

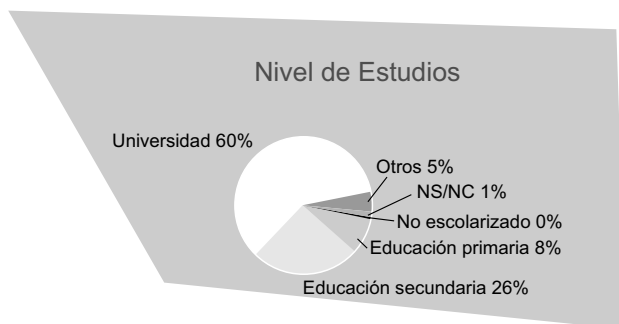
El análisis de las encuestas de usuarios nos ha proporcionado los siguientes datos:



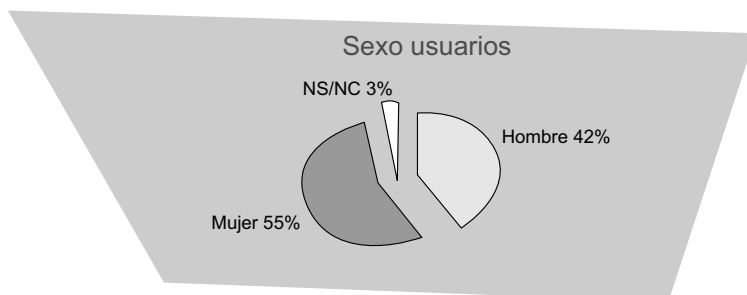
De los encuestados se aprecia que una gran mayoría, un 77%, se encuentra entre los 18 a 44 años, con un nivel de estudios universitario un 60% y secundario un 26%.

Resulta muy significativo que no hay prácticamente respuestas de usuarios mayores de 65 años, 2%, repartiéndose el resto del porcentaje entre usuarios menores de 18 años, un 10% y entre 45 y 64 años con otro 10%.





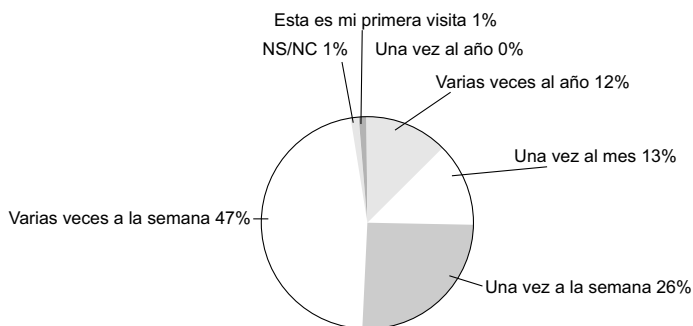
En la distribución por sexo se aprecia una mayor afluencia de mujeres con un 55% frente a un 42% de hombres.



### 3.1. USO

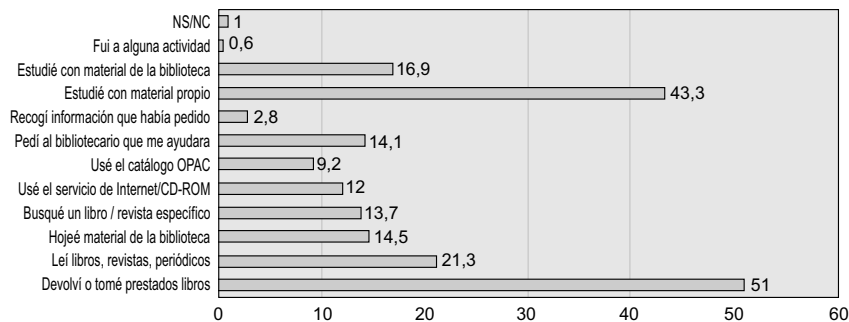
Una clara mayoría de los encuestados, 47% visita la biblioteca varias veces a la semana, un 26% una vez a la semana, un 13% una vez al mes, un 12% varias veces al año, un 1% era su primera visita y un 0,3% una vez al año. El resto no contesta. La franja horaria de visitas mayor con un 53,2%, es la tarde, un 32,6% indistintamente y un 12,7% por las mañanas. Se observa una mayor afluencia de los menores de 18 años en la franja horaria de tarde (90,7%) se puede interpretar por la apertura del servicio infantil en horario de tarde.

### P.1.- Asiduidad suele visitar la biblioteca



A la pregunta ¿Qué hizo en su última visita a la biblioteca?, el estudio refleja que un 60,1% había acudido para estudiar (un 43,3% con material propio y un 16,9% con material de la biblioteca). Un 51% vinieron a devolver o tomar libros prestados y un 21,3% a la lectura de material de la hemeroteca.

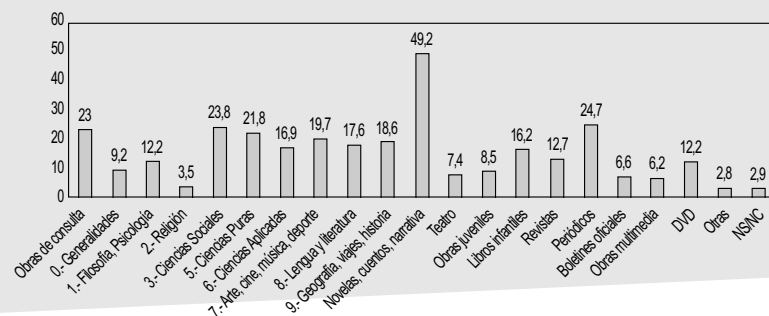
### Qué hizo en su última visita a la biblioteca



La asistencia a actividades de fomento a lectura refleja un bajo porcentaje de uso. Este análisis demuestra claramente que el servicio de préstamo y la sala siguen siendo los servicios más utilizados por los usuarios.

Los datos del gráfico anterior se pueden relacionar directamente con el que refleja la pregunta de qué áreas suele consultar normalmente:

### Áreas que suele consultar normalmente



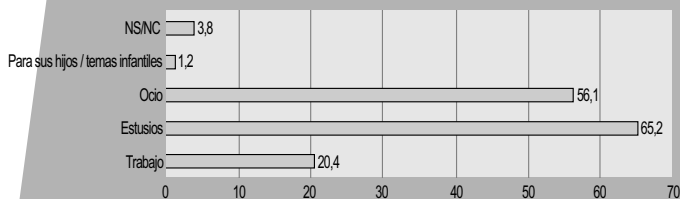
Como se puede apreciar el mayor porcentaje de consulta es la narrativa con un 49,2%. Con un 37,5% le sigue la hemeroteca, siendo los periódicos con un 24,7% los más consultados.

Las siguientes áreas más destacadas son: las Ciencias Sociales con un 23,8%, las obras de consulta con un 23%, siguiendo las Ciencias Puras con un 21,8% y distribuyéndose el % restante en diferentes áreas de forma similar.

Los DVD y multimedia con un porcentaje de consulta de un 12,2% y 6,2% esto puede indicar, en muchos casos, la carencia de fondo o la no existencia del mismo en algunas bibliotecas.

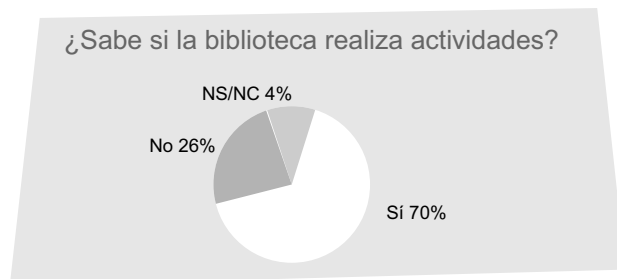
Los usuarios utilizaron la información obtenida en las bibliotecas principalmente con dos objetivos, para los estudios con un 65,2% y para el ocio con un 56,1. Siendo menor el uso de esta información para el trabajo con un 20,4%.

### Para qué propósito ha necesitado la información

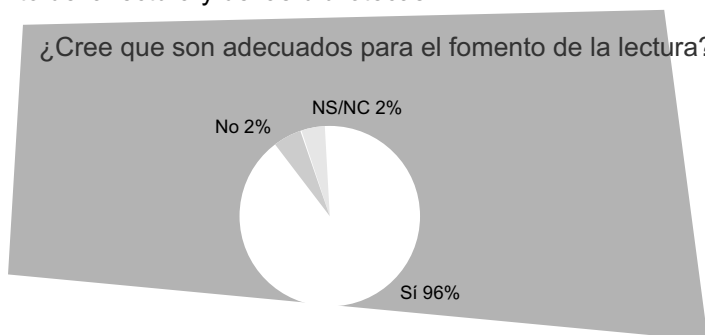




La gran mayoría de los usuarios de las bibliotecas, 70%, afirmaron conocer que las bibliotecas realizan actividades de promoción a la lectura.



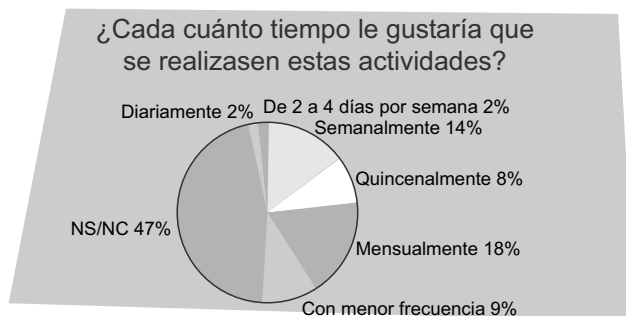
Así mismo, un 96% de usuarios afirma que son adecuadas para el fomento de la lectura y de las bibliotecas.



Indicando una gran mayoría que les gustaría que se realizasen más a menudo.



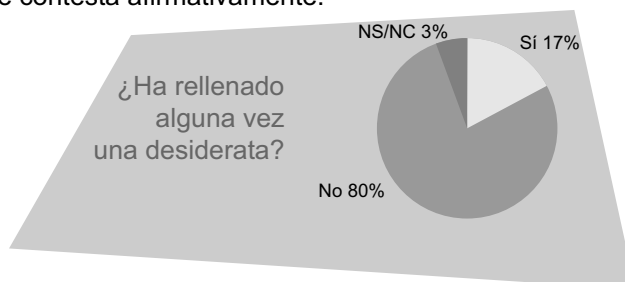
Observándose, sin embargo, la falta de criterio a la hora de fijar la periodicidad de las mismas.



Las preferencias de los usuarios con respecto a las actividades, en orden de valoración, quedan reflejadas en el siguiente gráfico:



A la pregunta de si han rellenado alguna vez una desiderata, un gran mayoría, 80%, de los encuestados manifiestan que no, frente a sólo un 17% que contesta afirmativamente.



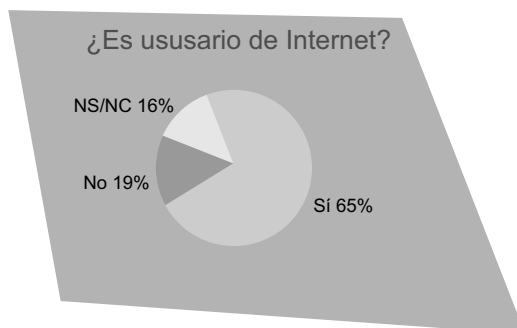
Entre los usuarios que afirmaron haber rellenado alguna desiderata, un 65% contesta haberlo hecho años atrás, y un 34% en diferentes periodos del año.



De estas desideratas, el 55,5% fueron atendidas siendo el porcentaje mayor de compra en bibliotecas medianas y pequeñas con un 61,3%, frente al 48,3% de las grandes.

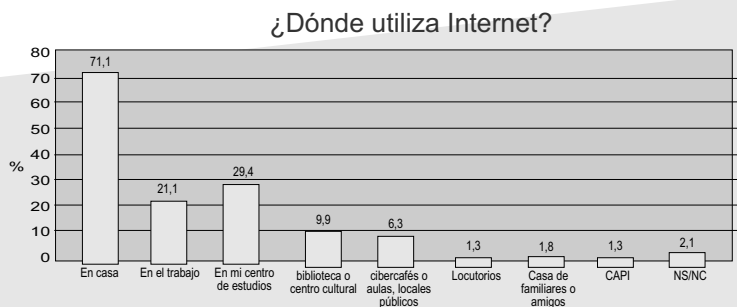
Del análisis deducimos que rara vez se rellenan solicitudes por escrito, pero sí se plantea de palabra la posibilidad de compra de determinados libros y si nos remontamos al gráfico ¿qué actividades les gustaría que organizara la biblioteca? (gráfico 14.c), un 34,1% estaría dispuesto a asesorar a la biblioteca en la compra de libros. Estos datos nos pueden indicar que existe una falta de conocimiento por parte de los usuarios.

En la pregunta de si eran usuarios de Internet, un 65% contestó afirmativamente frente al 19% que contestó negativamente y un 16% que no contestó.

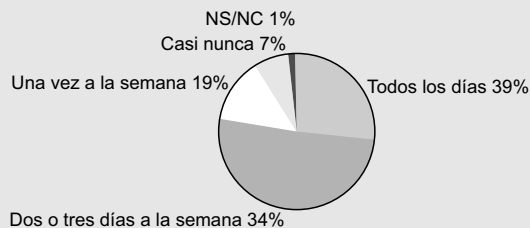


Del porcentaje que contestó afirmativamente, una gran mayoría hacía uso de Internet en su casa, 71%, un 29,4% en su centro de trabajo, un 9,9% en bibliotecas y centros culturales y el resto en diversos lugares.

La frecuencia de conexión era de un 39% todos los días, un 34% de 2 a 3 días a la semana y un 19% 1 vez a la semana, como queda reflejado en el siguiente gráfico:



¿Con qué frecuencia se conecta a Internet?



### 3.2. VALORACIÓN

Sobre la imagen que tienen los usuarios de la biblioteca se han realizado una serie de preguntas como horario, préstamo, colección, ayuda bibliotecaria, servicios, etcétera.

Para hacer una correcta valoración de la opinión de los usuarios es preciso señalar la variedad de horarios existentes entre las bibliotecas en la que se ha realizado el muestreo, existiendo horarios de mañana y tarde, continuado o incluso sólo tardes.

El resultado del análisis de esta pregunta indica que el usuario está satisfecho con el horario con un porcentaje de un 36%, un 22% normal y muy satisfecho un 17%.

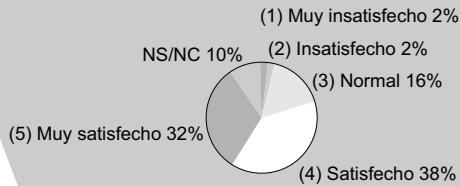


En cuanto a la insatisfacción por el horario de las bibliotecas, un 28,4% pedía la ampliación del mismo en épocas de exámenes, un 24,4% más horas al día, un 17,8% apertura por las mañanas, un 11,3% la apertura en domingos y fin de semana y un 8% la apertura los sábados. Hay que destacar que aparece un 5,5% que indica la reducción del cierre por vacaciones en las bibliotecas.



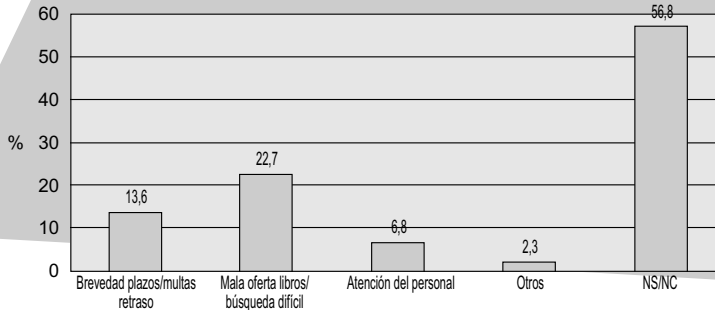
A la pregunta sobre la opinión que tenían del servicio de préstamo, una amplia mayoría manifestó estar satisfecho, 38%, un 32% muy satisfecho, un 16% normal y sólo un 4% tenían una opinión desfavorable del mismo (2% insatisfecho y un 2% muy insatisfecho).

### Opinión servicio de préstamo



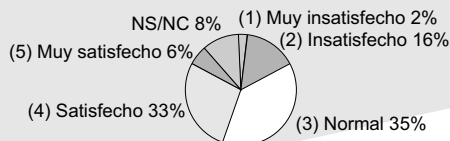
Se puede resaltar que a la pregunta de los motivos de insatisfacción, un 56,8% no contestó. De los que indicaron estos motivos un 22,7% no estaba conforme con la oferta de libros o les parecía difícil la búsqueda de material, un 13,6% se quejaron de los plazos del préstamo o de las multas y sólo un 6,8% se quejó de la atención del personal.

### Motivos de insatisfacción servicio de préstamo



La opinión que los usuarios tienen de la colección es en general aceptable, ya que como se puede apreciar en el gráfico, a un 35% le parece normal, un 33% está satisfecho y un 6% muy satisfecho y es un 16% quienes se sienten insatisfecho y un 2% muy insatisfechos.

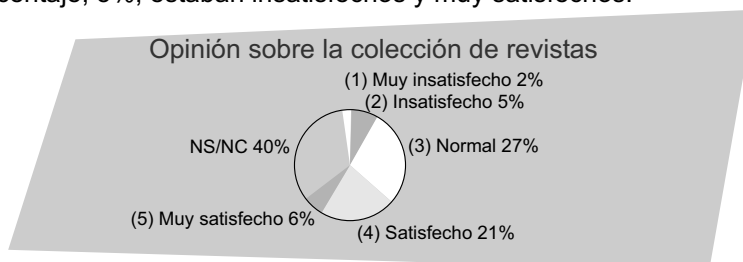
### Opinión sobre la colección de libros



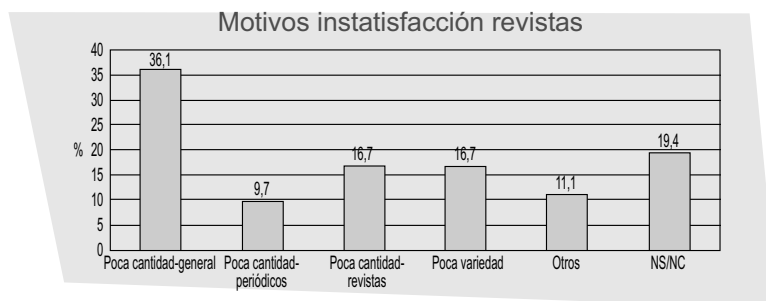
Los motivos de insatisfacción con un porcentaje alto, 46,9%, son por la actualización del fondo, seguido con un 22,5% por la cantidad de libros y un 20,1% que pide materias específicas como libros técnicos en derecho, economía, referencia, etcétera.



En la pregunta sobre la opinión de la colección de revistas, un 40% de los encuestados no sabía o no contestó, un 27% tenía una opinión normal sobre la colección, un 21% estaba satisfecho y con igual porcentaje, 5%, estaban insatisfechos y muy satisfechos.

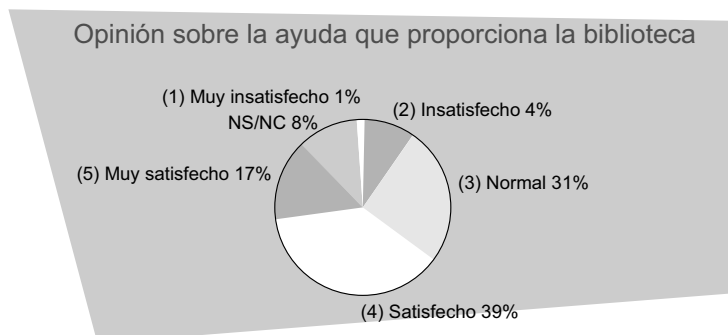


Los motivos de insatisfacción de la colección de revistas, en general, se deben a la escasez y variedad de las mismas, siendo las revistas de ciencias, investigación, viajes, cine y publicaciones locales las más reclamadas.

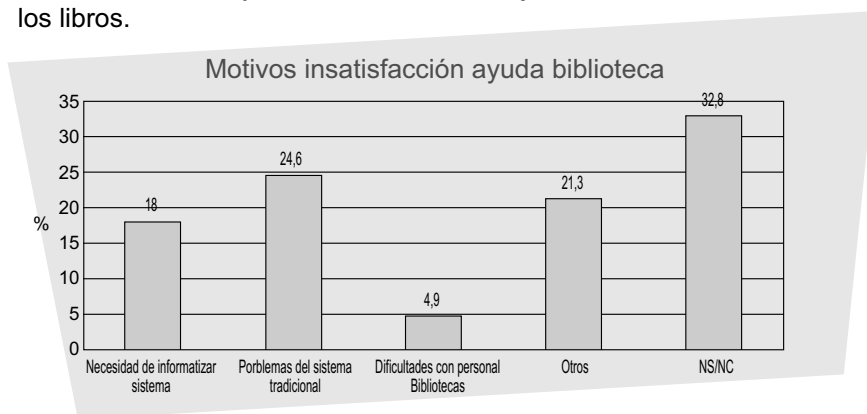


Un motivo de insatisfacción es la escasez de ejemplares de un mismo periódico siendo un servicio muy demandado, así como la falta prensa extranjera. Algunos usuarios se quejan de que en algunas bibliotecas sólo poseen revistas gratuitas y obsoletas.

De la opinión de la ayuda que proporciona la biblioteca, un 39% está satisfecho, un 31% normal y un 17% muy satisfecho.



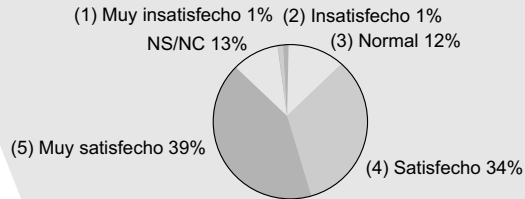
Del 4% que opinó estar insatisfecho, la señalización escasa o insuficiente son las causas mayores de insatisfacción junto con la clasificación de los libros.



Sobre la opinión de la ayuda que proporcionan los bibliotecarios, un 73% estaban muy satisfechos o satisfechos (39% y 34%), frente a un 3% de insatisfechos o muy insatisfechos.



### Opinión sobre la ayuda que proporciona el bibliotecario/a

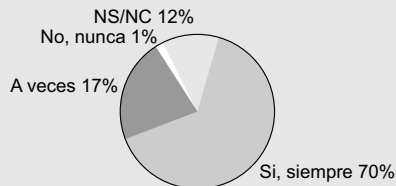


En la gráfica siguiente como se puede observar un 68% no contesta a la pregunta de los motivos de insatisfacción en la ayuda bibliotecario/a.

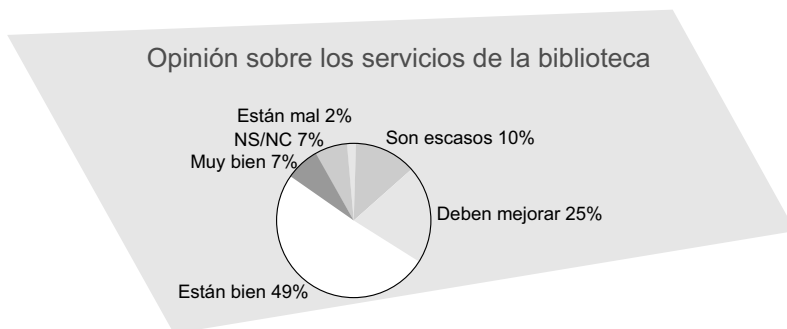


Sin embargo, como se puede comprobar en la contestación a la pregunta de si se había solucionado si había pedido ayuda al bibliotecario un 70% manifiesta que cuando han solicitado ayuda siempre éstos se la han prestado, resaltando en sus contestaciones la ayuda que el bibliotecario presta en las tareas escolares y en la lectura recomendada. Un 17% manifestó que sólo a veces a recibido ésta ayuda y únicamente un 1% contesta negativamente.

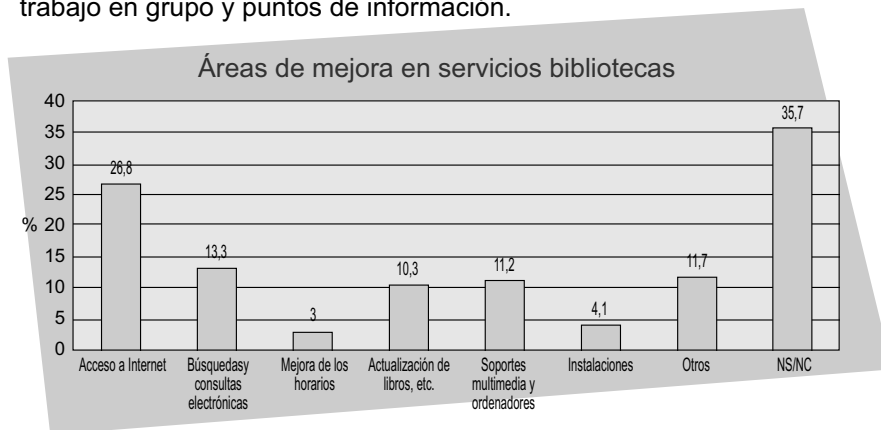
### Se ha solucionado si ha pedido ayuda al bibliotecario



Opinión sobre los servicios de la biblioteca: Un 49% opinan que están muy bien, un 25% opinan que deben mejorar, un 10% que son escasos, un 7% que están muy bien, un 2% que están mal y el resto no contesta.

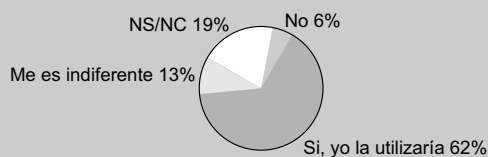


En las áreas a mejorar, hay que resaltar que un 35,7% de los encuestados no sabe o no contesta. Un 26,8% pide acceso a Internet, le siguen búsquedas y consultas electrónicas con un 13,3%, y soportes multimedia y ordenadores con un 11,2%. Entre el 11,7% que indica diversas opiniones, encontramos usuarios que reclaman salas para trabajo en grupo y puntos de información.



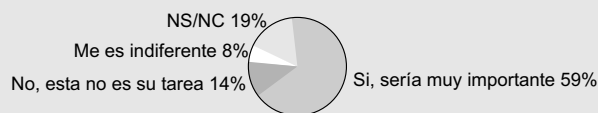
Otro dato que habría que valorar es que a la pregunta de que si creían que la biblioteca debería dar información local un 62% de los encuestados opinó que sí y que la utilizaría.

¿Cree que la biblioteca debería dar información sobre su barrio?



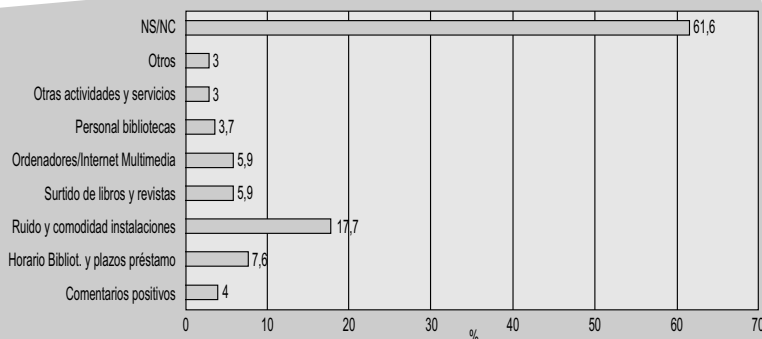
Otra de las preguntas que se hizo a los usuarios era si creían que la biblioteca debería instruir sobre nuevas tecnologías, un 59% contestó que sería muy importante y un 14% opinó que no era tarea de la biblioteca.

¿Cree que la biblioteca debería instruir sobre nuevas tecnologías?



Para finalizar a la pregunta sobre otros comentarios, los usuarios pidieron zonas de descanso, renovación del préstamo por teléfono, la creación del servicio de reserva de libros, más comodidad en el mobiliario e instalaciones, y señalaron deficiencias en las instalaciones de aire acondicionado, calefacción, etcétera.

Otros comentarios sobre la biblioteca



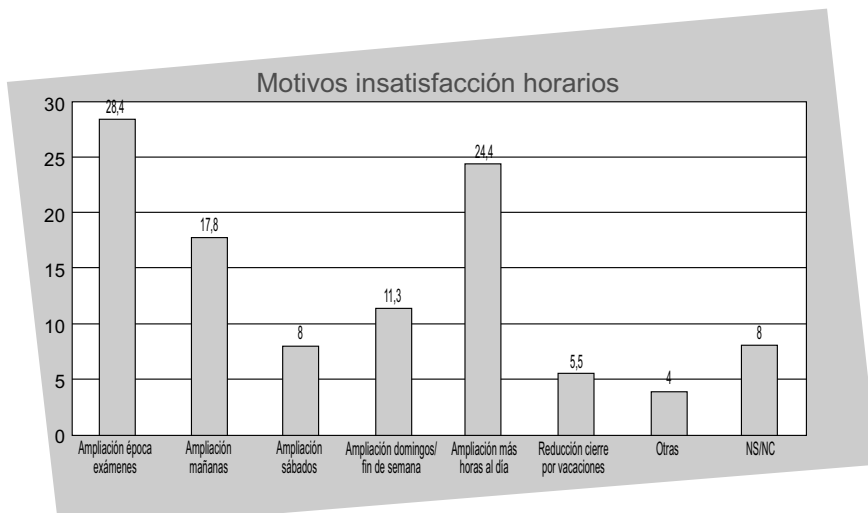
#### 4. DEMANDAS DE LOS ESTUDIANTES

Uno de los grupos con más capacidad de presión dentro de las bibliotecas es el de los estudiantes que acuden a estudiar con materiales propios. Sus demandas llenan los buzones de sugerencias y las hojas de reclamaciones. En este punto nos plantearemos si es propio de la biblioteca pública satisfacer estas demandas.

En la encuesta realizada en enero 2004 en bibliotecas de la Comunidad de Madrid, a la pregunta ¿qué hizo en su última visita a la biblioteca?, el 43.3% contesta: “Estudié con material propio”.



Los estudiantes universitarios, en cualquier época del año, utilizan las bibliotecas como salas de estudio con materiales propios. Por otro lado, el principal motivo de insatisfacción con los horarios, como se puede ver, es que se pide una ampliación de horario en épocas de exámenes:



**En época de exámenes los estudiantes de enseñanzas medias y universitarias que acuden a estudiar apuntes llegan a constituir hasta el 90 % de los usuarios totales.**

Estos usuarios **no necesitan los recursos de la biblioteca**, simplemente quieren un lugar para estudiar fuera de casa, donde haya tranquilidad, suficiente espacio, buena calefacción y aire acondicionado, mobiliario adecuado, y sobre todo, un lugar donde se pueda conocer mucha gente, donde puedan relacionarse y hasta encontrar pareja.

Esta invasión en los meses que preceden y en los que se realizan los exámenes (diciembre-enero, mayo-junio, agosto-septiembre) ocasiona un sinnúmero de problemas a la biblioteca pública, que pueden resumirse en los siguientes:

- La biblioteca pública deja de ser un centro de recursos para convertirse en un salón.
- Los estudiantes no utilizan los materiales de la biblioteca sino los suyos propios.
- Los demás usuarios no pueden moverse libremente para acceder a los fondos porque molestan a los estudiantes con su presencia.
- No se puede informar o asesorar a otros usuarios. Se impide la información al ciudadano sobre agendas culturales, servicios comunitarios,

el servicio de orientación o información bibliográfica, etc.

- La biblioteca deja de ejercer su función cultural y recreativa.
- Tampoco se pueden realizar actividades de fomento a la lectura, de alfabetización en tecnologías de la información, etcétera.

En resumen, no hay lugar para quién no sea joven estudiante. En época de exámenes el resto de los usuarios se queda prácticamente sin biblioteca.

Por otro lado, son usuarios permanentemente insatisfechos: constantemente reclaman más puestos de lectura, más horario, mejor acondicionamiento; se quejan de que los bibliotecarios no ejercen de policías para echar a los que reservan sitio durante más tiempo que el acordado, o de que no les dejan invadir el espacio de los niños o el de la hemeroteca.

La demanda de puestos de lectura es inagotable. Cuantos más puestos se ponen en una biblioteca, más colas se producen en épocas de exámenes y más reclamaciones hay, ya que aunque hagamos una biblioteca con 500 o más puestos de lectura, siempre va a haber muchos más estudiantes que no puedan tener acceso a ellos.

Ante todo esto, debemos plantearnos:

### **¿Es función de la biblioteca pública atender estas demandas?**

Tras consultar el Manifiesto de la UNESCO, las Pautas para Bibliotecas Públicas y las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de los servicios de la Biblioteca Pública, constatamos que en ningún apartado figura como función de la biblioteca pública el atender a estudiantes con material propio. Los bibliotecarios son conscientes de la contradicción que supone esta utilización masiva de sus instalaciones para fines distintos a las que fueron creadas, que son fundamentalmente la consulta de sus fondos, y ya existen *reglamentos de bibliotecas públicas que hacen referencia a este problema*.

En 1996 se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas de Aragón en cuyo “Artículo 11º. Acceso”, se dice lo siguiente:

“Con carácter general la entrada de lectores con material propio de consulta y estudio sólo podrá ser autorizada si se cuenta con locales suficientes quedando establecido como norma que los puestos de lectura se reserven para consulta exclusiva del fondo bibliográfico propio de cada centro.”

En el Reglamento de la Biblioteca de Cieza (Murcia):

8.2.1. “De manera general se establece que los puestos de lectura de cualquiera de las salas tienen un uso prioritario para la consulta de las colecciones propias de la Biblioteca Pública Municipal y subsidiariamente para lectores con materiales propios. En la práctica supondrá que un lector con materiales de estudio propios deberá ceder su puesto a los que consulten fondos de la BPM”.

Otros reglamentos que hacen referencia a esto son: el de la Biblioteca de Mieres, que sigue el de Bibliotecas del Principado de Asturias, el de la Biblioteca Cánovas del Castillo (Málaga), el de la Biblioteca de Tres Cantos (Madrid), etcétera.

## 4.2. PROPUESTA DE ALTERNATIVAS

Dado que las demandas de salas de estudio por parte de los estudiantes son, en todos los municipios con población universitaria, una realidad incuestionable que no resulta fácil eludir, proponemos las siguientes alternativas:

### **- Salas de estudio separadas y con acceso independiente.**

Lo ideal sería que las nuevas bibliotecas tuvieran salas independientes, que no necesiten de personal bibliotecario. No supondría ningún problema la ampliación de horario hasta 24 h si fuera preciso. Los estudiantes no tendrían limitaciones de acceso con cualquier tipo de

materiales propios. No molestarían a otros usuarios, ni serían molestados. Este tipo de salas ya funcionan en algunas bibliotecas municipales, como en la de Pozuelo.

**- Salas para trabajos en grupo, talleres, etcétera**

Apartadas de los fondos, donde los estudiantes puedan manipular materiales para trabajos manuales (tijeras, pegamentos, etc.), y conversar, recitar, etc. sin interferir en el funcionamiento de la biblioteca.

**- Salas de estudio en otros edificios públicos (centros sociales, escolares, universitarios, etcétera)**

Una alternativa muy recomendable cuando la biblioteca no tiene salas independientes para satisfacer las demandas.

La oferta que la biblioteca debe dar a los estudiantes y a los jóvenes, en cambio, debería seguir las siguientes líneas:

- Los recursos han de estar disponibles para el mayor número de personas posible. Para que los jóvenes utilicen la Biblioteca con tal, hay que elaborar una estrategia de aproximación que pasa por la difusión.

- El público juvenil reclama **nuevos espacios para jóvenes**, instalaciones y equipamiento donde lo fundamental pase por saber atender sus necesidades de fondos en todo tipo de soportes, facilitarles información y proporcionarles recursos para el ocio.

- **Actividades de formación de usuarios** para que en ese espacio los estudiantes puedan encontrar asesoramiento y ayuda para utilizar tecnologías informáticas, multimedia, etc. y con ellas desarrollar sus actividades de formación.

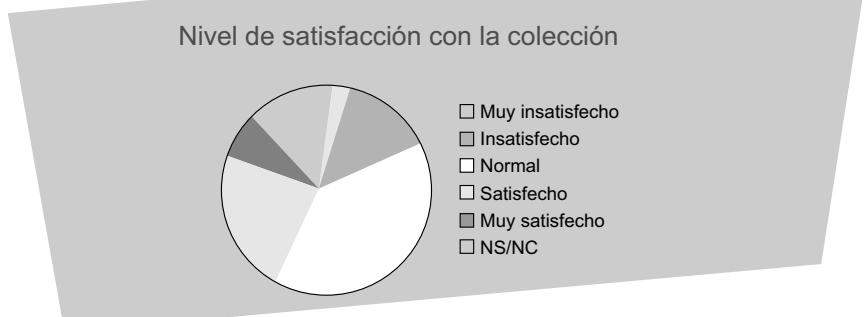
- Es fundamental el diseño de actividades formativas que intenten mostrar qué es la biblioteca pública y su utilidad, rechazando la idea de que la biblioteca es una sala de estudio.



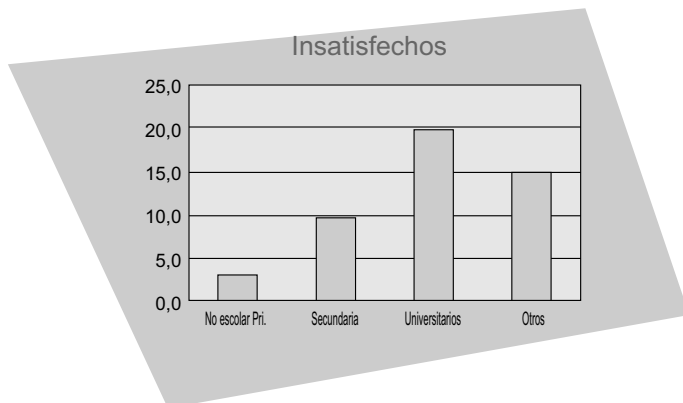
## 5. DEMANDAS SOBRE LAS COLECCIONES

### 5.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

En la pregunta *Motivos de insatisfacción con el servicio de préstamo*, la primera razón que se argumenta es “Mala oferta libros / búsqueda difícil”.

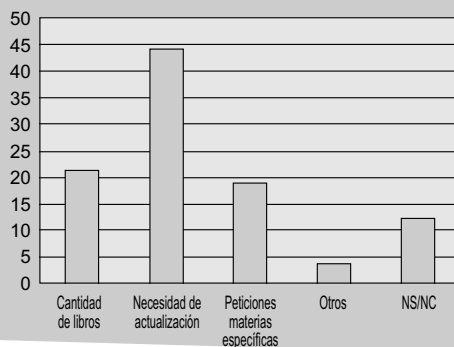


Sin embargo cuando se pregunta directamente sobre la opinión que le merece la colección y dejando a un lado los que la consideran normal encontramos una mayoría de usuarios que están satisfechos o muy satisfechos 39,1%, mientras que están insatisfechos o muy insatisfechos el 17,6%. La tendencia a la insatisfacción es ligeramente mayor en las bibliotecas pequeñas (21,8%). La insatisfacción aumenta con el nivel de estudios:



En cuanto a las razones de los “Insatisfechos” con las colecciones de libros se recogen en la pregunta 6b y quedan resumidas en el siguiente gráfico:

Motivos de insatisfacción con las colecciones de libros



En cuanto a las “zonas” más visitadas de las colecciones las vemos seguidamente expresadas en porcentaje y extraídas de la pregunta 7:



## . CONCLUSIONES EXTRAÍDAS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Del análisis de las **encuestas realizadas por los usuarios**, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Menos del 50% de los usuarios tienen una opinión satisfactoria en lo que se refiere a las colecciones de las bibliotecas.

- Casi la mitad de los usuarios encuestados que no se muestran satisfechos con la colección es debido a la obsolescencia y escasez de fondos.

- Las áreas más consultadas en las bibliotecas son: Narrativa o novela; Ciencias Sociales, Obras de consulta y Periódicos.

- Un 80,6% de los usuarios en los que se centra este análisis, no ha rellenado nunca una desiderata.

- De las desideratas presentadas, el 55,5% de las bibliotecas aceptaron su compra.

De los resultados obtenidos en la encuesta **a bibliotecarios de nuestra región**, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Se registran bastantes demandas sobre las colecciones, a las que pocas bibliotecas satisfacen en su totalidad.

2. Desde el punto de vista y experiencia de los profesionales de nuestros centros, son las demandas referidas a las colecciones las que tienen prioridad para ser satisfechas, junto con las planteadas sobre edificios e instalaciones y nuevas tecnologías.

3. En el último año se han registrado de 10 a 100 desideratas en el 55% de las bibliotecas encuestadas, el 42,7% atendió más del 50% de las recibidas.

4. Un elevado porcentaje de bibliotecas han registrado menos de 1000 volúmenes en el año 2003, lo cual se traduce en el escaso lugar que ocupan las bibliotecas de nuestra Comunidad dentro del panorama español y europeo en cuanto al gasto y tamaño de la colección se refiere.

5. Por los porcentajes obtenidos en el nº de volúmenes y audiovisuales expurgados, y sobre todo las bibliotecas (bibliotecarios) que no han contestado a esta cuestión, deducimos que el nivel de expurgo result bajo en comparación con bibliotecas de otras regiones españolas.

## 5.2. LAS COLECCIONES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

En la encuesta de Tea-Cegos “Encuesta postal a bibliotecarios de bibliotecas públicas de España”<sup>1</sup> realizada para el Ministerio de Cultura y la FGSR, en julio de 2000, en la pregunta 8 “¿Considera que la dotación de su biblioteca pública es en asignaciones para adquisiciones...? los bibliotecarios de nuestro ámbito, en un 60,3 % la calificaron de Deficiente o Muy Deficiente.

Y los bibliotecarios añadían en la pregunta 9 que los principales problemas con que se encuentran actualmente las bibliotecas públicas en España son “los presupuestos o asignaciones insuficientes” (el 66,2%) y “el desinterés por parte de las instituciones y la administración” (61,2%). Pero, además, preguntados por qué no acuden más ciudadanos a las bibliotecas (pregunta 10) insisten en el asunto de las colecciones.

Podría afirmarse que en torno al 80% de los bibliotecarios estarían de acuerdo –según esta encuesta- en que el problema de las colecciones es esencial para el buen funcionamiento de su organización y que no está bien resuelto.

---

<sup>1</sup> *Encuesta Postal a Bibliotecarios de Bibliotecas Públicas de España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. [en línea]. <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/Vol2.PDF>, p.40 [consulta: 12/04/04]*

La encuesta realizada en la Comunidad de Madrid para este trabajo incide en que la primera razón de insatisfacción respecto a la colección responde a “Necesidad de actualización” y la segunda a la “Cantidad de libros”.

El primer punto, la actualización de las colecciones, su calidad, su adaptación a las necesidades de la comunidad local, es algo que está directamente vinculado a la inversión anual que se realice. El segundo punto, la cantidad de libros, se refiere al tamaño de las colecciones. Vamos a estudiar por separado la inversión anual en fondos y el tamaño de las colecciones en la Bibliotecas de la Comunidad de Madrid.

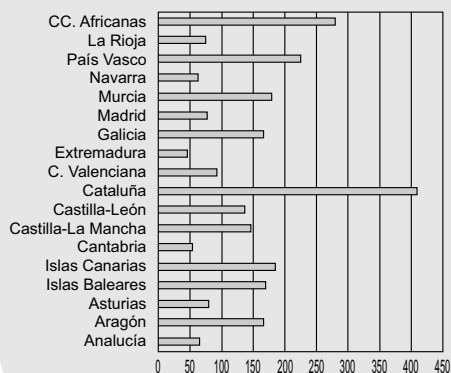
### 5.2.1. EL GASTO EN COLECCIONES

En 1990 España gastó 11.749.959 € en las colecciones de las bibliotecas públicas y en 2000 se alcanzó la cifra de 28.145.396 de €, un 140% más. Sin embargo la Comunidad de Madrid no llegó a esa media, quedando en el 78% más de inversión en 2000 respecto a 1990<sup>2</sup>. Otras comunidades realizaron un mayor esfuerzo: Cataluña (un 409%), País Vasco (un 226%), Canarias (un 186%), Murcia (un 180%). El siguiente gráfico expresa -en porcentaje- el nivel de esfuerzo realizado por las distintas comunidades en su inversión en las colecciones de las BP del año 2000 respecto a 1990.

---

<sup>2</sup> *Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1.990-2.000 : recursos económicos para las colecciones / dirección, Hilario Hernández ; realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. – Peñaranda de Bracamonte : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. [en línea]*  
[http://www.bibliotecaspublicas.info/colecciones/coleccion/estadisBP/estadisBP\\_gasto.pdf](http://www.bibliotecaspublicas.info/colecciones/coleccion/estadisBP/estadisBP_gasto.pdf)  
[consulta: 13/04/04]

### Esfuerzo inversor CCAA año 2000 respecto a 1990



Sin embargo, esta tendencia de la pasada década parece haberse acelerado en los años 2001 y 2002 ya que en esos dos años el incremento ha sido del 45% (estimación de la inversión en 2002: 3.564.005 €).

La realidad, puesta sobre la mesa a través de los estudios auspiciados por el Ministerio de Educación y Cultura desde su "Plan de impulso de las bibliotecas públicas españolas," deja ver una situación de clara inferioridad a pesar de los esfuerzos realizados. Los datos que se recuerdan a continuación son incontestables.

	Gasto en adquisiciones (en €) / habitante	
	1998	2001
Dinamarca	8.80	9.30
Suecia	4.49	
Finlandia	6.40	6.69
Francia	1.72	
Irlanda	1.93	2.36
Reino Unido	3.03	2.76
España	0.60	0.82 <sup>3</sup>
Unión Europea	1.88	

*Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en la Unión Europea / José Antonio Merlo Vega. Fundación Germán Sánchez Ruipérez y Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas: informe metodológico y resultados. Madrid: Precisa – Research / FGSR*

<sup>3</sup> Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas: informe metodológico y resultados. Madrid: Precisa – Research / FGSR, 2002. p. 35

Reseñamos la situación de la Comunidad de Madrid recogida del valioso estudio realizado por la FGSR<sup>4</sup> con los siguientes datos:

	C.A.de Madrid Año 2000	Madrid Año 2000	España Año 2000		
			Media	Máxima	Mínima
Gasto en adquisición / habitante	0.45 €	0.44 €	0.67 €	1.21 € (Castilla La Mancha)	0.37 € (Cantabria)

Ésta es una situación poco alentadora ya que ni siquiera se alcanza la media nacional en las, ya, bajas cifras en que se encuentra España (no se llega a 1 €/habitante).

Se verá, a continuación, un retrato del gasto en colecciones realizado en 2002, último año del que se dispone de datos<sup>5</sup>. En las páginas siguientes se aportan los relativos al gasto en fondos realizado en los pueblos que tienen suscrito convenio con la Comunidad de Madrid en el año 2.002.

<sup>4</sup> Este dato procede del estudio *Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2003. En: <http://www.bibliotecaspublicas.info/> [consultado el 21/11/03]*

<sup>5</sup> Datos suministrados por el Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro. Los datos que se aportan en las siguientes páginas no comprenden a las poblaciones sin biblioteca pública, ni las que no tienen suscrito convenio con la Comunidad de Madrid que suponen aproximadamente el 7,8% del total de la población (433.076 h.). Por tanto en la lectura de las mismas ha de tener presente siempre este aspecto, la referencia será poblaciones con bibliotecas públicas que tienen convenio con la Comunidad de Madrid excepto el caso de Madrid capital que tiene dos sistemas: el municipal y el de las bibliotecas públicas dependientes de la Comunidad.

	Población 2002	Inversión real	€/ hab.
<b>TOTAL COMUNIDAD DE MADRID</b>	<b>5.527.152</b>		
Alcobendas	95.104	62.919 €	0,66 €
Alcorcón	149.594	75.436 €	0,50 €
Algete	16.011	10.903 €	0,68 €
Alpedrete	8.811	6.441 €	0,73 €
Aranjuez	40.928	17.536 €	0,43 €
Arganda del Rey	33.945	15.479 €	0,46 €
Becerril de la Sierra	3.879	3.746 €	0,97 €
Boadilla del Monte	27.145	14.477 €	0,53 €
Buitrago del Lozoya	1.668	2.728 €	1,64 €
Bustarviejo	1.599	7.171 €	4,48 €
Cadalso de los Vidrios	2.329	2.668 €	1,15 €
Camarma de Esteruelas	2.950	2.701 €	0,92 €
Campo Real	2.977	2.984 €	1,00 €
Cercedilla	6.037	4.720 €	0,78 €
Chinchón	4.346	6.230 €	1,43 €
Ciempozuelos	15.075	8.671 €	0,58 €
Collado Mediano	5.095	3.757 €	0,74 €
Collado Villalba	48.885	20.711 €	0,42 €
Colmenar de Oreja	5.452	4.612 €	0,85 €
Colmenar del Arroyo	961	4.344 €	4,52 €
Colmenar Viejo	35.664	31.882 €	0,89 €
Colmenarejo	5.570	4.340 €	0,78 €
Coslada	79.862	48.054 €	0,60 €
Cubas de la Sagra	2.075	2.637 €	1,27 €
El Álamo	5.233	5.007 €	0,96 €
El Escorial	11.912	8.247 €	0,69 €
Fuenlabrada	179.735	57.762 €	0,32 €
Fuente el Saz de Jarama	4.878	6.157 €	1,26 €
Fuentidueña de Tajo	1.476	2.693 €	1,82 €
Galapagar	24.927	17.157 €	0,69 €
Getafe	153.868	37.318 €	0,24 €
Griñón	6.008	4.103 €	0,68 €
Guadalix de la Sierra	3.673	2.548 €	0,69 €
Guadarrama	11.280	14.590 €	1,29 €
Hoyo de Manzanares	6.374	7.513 €	1,18 €
Humanes de Madrid	10.561	12.108 €	1,15 €
La Cabrera	1.923	2.904 €	1,51 €
Las Rozas de Madrid	62.527	50.123 €	0,80 €
Leganés	174.436	58.655 €	0,34 €
Loeches	3.489	2.786 €	0,80 €
Los Molinos	3.691	2.549 €	0,69 €
Madrid	3.016.788	2.157.693 €	0,72 €
Majadahonda	52.864	18.906 €	0,36 €
Manzanares el Real	4.688	3.773 €	0,80 €
Meco	8.007	5.756 €	0,72 €



Mejorada del Campo	17.560	18.434 €	1,05 €
Moralzarzal	7.118	7.745 €	1,09 €
Móstoles	198.819	26.081 €	0,13 €
Navacerrada	2.016	2.657 €	1,32 €
Navalcarnero	14.936	14.957 €	1,00 €
Paracuellos de Jarama	6.673	8.192 €	1,23 €
Parla	80.545	30.527 €	0,38 €
Pinto	31.737	15.401 €	0,49 €
Pozuelo de Alarcón	71.246	128.129 €	1,80 €
Rascafría	1.633	2.481 €	1,52 €
Rivas-Vaciamadrid	35.660	39.048 €	1,09 €
Robledo de Chavela	2.645	5.063 €	1,91 €
San Agustín del Guadalix	7.074	11.376 €	1,61 €
San Fernando de Henares	36.658	16.849 €	0,46 €
San Lorenzo de El Escorial	13.164	12.870 €	0,98 €
San Martín de la Vega	12.382	9.944 €	0,80 €
San Martín de Valdeiglesias	6.348	4.636 €	0,73 €
San Sebastián de los Reyes	60.323	39.253 €	0,65 €
Sevilla la Nueva	4.495	5.688 €	1,27 €
Soto del Real	6.364	4.436 €	0,70 €
Talamanca de Jarama	1.655	2.835 €	1,71 €
Tielmes	2.100	3.091 €	1,47 €
Torrelaquna	3.157	3.090 €	0,98 €
Torrelodones	15.916	18.207 €	1,14 €
Torres de la Alameda	4.871	3.656 €	0,75 €
Valdemorillo	7.111	5.253 €	0,74 €
Valdemoro	34.163	24.515 €	0,72 €
Valdilecha	2.041	3.979 €	1,95 €
Velilla de San Antonio	8.188	7.824 €	0,96 €
Villa del Prado	4.350	3.655 €	0,84 €
Villaconejos	2.972	3.775 €	1,27 €
Villanueva de la Cañada	12.109	22.409 €	1,85 €
Villanueva del Pardillo	6.415	13.363 €	2,08 €
Villarejo de Salvanés	5.871	4.463 €	0,76 €
Villaviciosa de Odón	21.46	23.040 €	1,07 €

A la vista de estos datos se aprecia:

1. Prácticamente la totalidad de los Ayuntamientos cumplen con los mínimos establecidos en los convenios.

2. Sin embargo la población afectada por incumplimiento de convenio en lo relativo a dotación presupuestaria para colecciones es 780.545 personas, el 38% de aquella (véase gráfico). Este alto porcentaje se debe a la inclusión en este grupo de municipios de alta concentración demográfica: Móstoles, Leganés, Fuenlabrada y Getafe.

3. Si se tiene en cuenta el tamaño de las colecciones podría afirmarse que los convenios marcan unas metas excesivamente modestas con vistas a un crecimiento adecuado. De los 79 municipios de los que se dispone de datos, 37 –es decir, el 46%- gastan más del doble de lo que tienen estipulado en sus convenios. Dicha exigencia se encuentra entre 2,80 € / habitante en el caso de mayor exigencia y el 0,31 €/habitante en el caso menor. Pero solamente 13 de los 70 pueblos se encontrarían en un nivel de exigencia por encima de 1 €/hab.



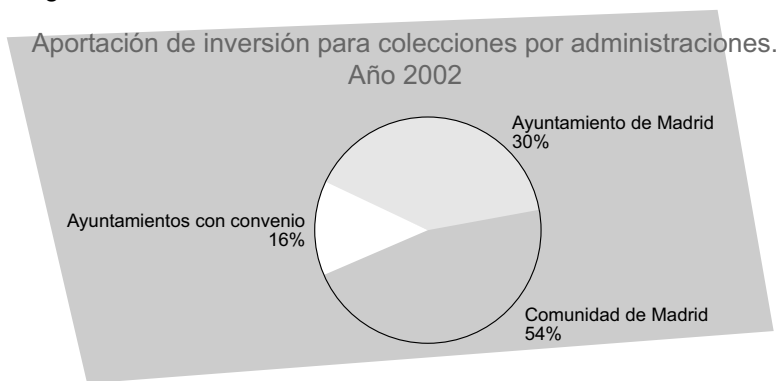
#### Respecto a la **INVERSIÓN REAL**:

1. La inversión real efectuada en colecciones en el año 2002 en Madrid capital y en los pueblos que tienen convenio con la CAM fue de 0,67 €/ h. Este dato manifiesta la tendencia a un crecimiento escasamente ambicioso que sume las colecciones en una situación de estabilidad cuando debieran estar en una fase de clara expansión.

2. Hay 32 pueblos que gastan más de 1 € / hab. de los cuales 18 tienen menos de 5.000 habitantes. Estos 32 pueblos suponen el 5,6% de la población. Del resto destaca, de forma excepcional, Pozuelo de Alarcón que con 71.246 h. gasta 1,80 € / h. y 10 veces más de lo que le exige el convenio con la CAM.

Según indican todos los estudios sobre el tema, la Comunidad Autónoma de Madrid se encuentra muy por debajo de los índices de adquisición de nuevos materiales: en el año 2000 la media española era de 60 libros adquiridos por 1.000 habitantes, mientras en la CAM era de 43<sup>6</sup>.

En cuanto a la inversión por administraciones la situación sería la siguiente:



## 5.2.2. EL TAMAÑO DE LAS COLECCIONES

Aunque el tamaño de la colección no juegue un papel absolutamente determinante en la conformación de un buen funcionamiento de las bibliotecas –tal como advierten las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”<sup>7</sup> sí que tiene una importancia relevante en cuanto a la capacidad de respuesta de la biblioteca frente a las demandas de usuarios. Así lo corrobora.

<sup>6</sup> *Las colecciones de las bibliotecas públicas de España. Informe de situación : C. Madrid.* -- FGSR, 2003 En <http://www.bibliotecaspublicas.info> p. 7 [consultado el 18/11/03]

<sup>7</sup> “Una colección grande no tiene por qué ser sinónimo de una buena colección; su tamaño no es tan significativo como su calidad y grado de actualización. En las colecciones de las bibliotecas públicas resulta más significativo el porcentaje de nuevas adquisiciones que el volumen total de la colección”. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas.* Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002

Se señala la importancia en la **calidad** de los fondos frente al tamaño de los mismos (lo que probablemente no se contradice con los estándares establecidos en normas y pautas sobre cantidad de materiales / población). Lo importante sobre todo es *“la adaptación de la colección a las necesidades de la comunidad local”*. En lo relativo a la cantidad de fondos en el apartado 4.5.2 se recuerda el índice 1,5/2,5 libros/habitante y la necesidad de considerar esta norma como objetivo a cumplir de forma planificada.

- Ya en el ámbito nacional las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”<sup>8</sup> ofrecen toda clase de recomendaciones y directrices de gran utilidad para la formación de las colecciones. Todo el capítulo 3 se dedica a abundar sobre los distintos aspectos relacionados con la formación y desarrollo de la colección abordando temas como selección, aspectos cuantitativos y cualitativos, desarrollo, expurgo, etc.

A nivel autonómico, los convenios de colaboración entre la Comunidad de Madrid y los municipios han abordado en su aspecto más básico (cantidad de los fondos y consignación presupuestaria para los mismos) plasmando y ejemplificando esta necesidad de normalizar. La interpretación que se hace en dichos convenios es llamativamente conservadora respecto a las cifras que establecen respecto a las recomendaciones internacionales de IFLA, sobre todo en lo que respecta al crecimiento anual.

En la pasada década se ha realizado un esfuerzo importante en el impulso de las colecciones en las bibliotecas públicas (21.3 millones de volúmenes en 1990, 44 millones de volúmenes en 2000) pero todos los indicadores muestran la insuficiencia de tal esfuerzo ante el objetivo de alcanzar los niveles de los países desarrollados del ámbito europeo o el nivel medio de la Unión Europea en un plazo razonable.

---

<sup>8</sup> *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002*

El indicador libro por habitante, representativo también, en primera instancia, de la situación de las colecciones en la biblioteca pública y, prescindiendo de otros posibles elementos de estudio a considerar (tales como la actualidad, el expurgo, la difusión, etcétera), también aporta un elemento esencial de reflexión sobre este asunto. Se repasará la situación de las colecciones desde este punto de vista cuantitativo dejando a un lado los demás. Veamos los datos de las colecciones en los países de nuestro entorno sociopolítico:

<i>Libros / habitante</i>		
	<b>1998</b>	<b>2001</b>
<b>Dinamarca</b>	5.49	5.06
<b>Alemania</b>	1.4	
<b>Suecia</b>	4.97	
<b>Finlandia</b>	7.17	7.03
<b>Francia</b>	2.08	
<b>Irlanda</b>	2.93	
<b>Reino Unido</b>	2.09	2.03
<b>España</b>	0.95	1.07 <sup>9</sup>
<b>Unión Europea</b>	1.90	

*Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en la Unión Europea / José Antonio Merlo Vega. Fundación Germán Sánchez Ruipérez*

En cuanto a la situación de España y la Comunidad de Madrid podríamos anotar los siguientes datos:

	C.A.de Madrid Año 2000	Madrid Año 2000	España Año 2000		
			Media	Máxima	Mínima
Libros/ habitante	0.58 €	0.50 €	1.07 €	1.8 € (Castilla y León)	0.58 € (C. de Madrid)

*Fuente: Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. Informes por comunidades autónomas. C. Madrid. FGSR, 2003 [http://www.bibliotecaspublicas.info/]*

<sup>9</sup> Las colecciones de las bibliotecas públicas de España. Informe de situación. FGSR, 2003 En <http://www.bibliotecaspublicas.info> [consultado el 18/11/03]

La Comunidad de Madrid ostenta récord en la peor relación que encontramos en España en el indicador libro/habitante en el año 2000.

El “Análisis estadístico de las colecciones de BP, España 1990-2000” de la FGSR indica un **déficit** en nuestra comunidad de **1.43 libros/habitante** y, en consonancia con el dato anterior, nuestra Comunidad también bate récord en déficit presupuestario por habitante, de forma que si se deseara y pudiera alcanzar inmediatamente la referencia IFLA/UNESCO de 2 libros por habitante se requeriría una inversión de **17 €/habitante**<sup>10</sup>.

En Madrid capital la situación sería la siguiente en 2002:

Población 2002	Nº de docum.	Libros / hab.
3.016.788	2.736.000	0,91

Se reproduce a continuación la situación de la Comunidad de Madrid por poblaciones, año 2002:

POBLACIÓN	HAB.	VOL.	Vol./hab.
Álamo (El)	5.233	10.139	1,94
Alcalá de Henares	179.602	125.712	0,70
Alcobendas	95.104	79.871	0,84
Alcorcón	149.594	78.672	0,53
Algete	16.011	20.461	1,28
Alpedrete	8.811	8.902	1,01
Aranjuez	40.928	30.123	0,74
Arganda del Rey	33.945	32.240	0,95
Becerril de la Sierra	3.879	9.379	2,42
Boadilla del Monte	27.145	11.733	0,43
Buitrago del Lozoya	1.668	6.304	3,78
Bustarviejo	1.599	7.103	4,44
Cabrera (La)	1.923	6.867	3,57
Cadalso de los Vidrios	2.329	8.432	3,62
Camarma de Esteruelas	2.950	9.237	3,13
Campo Real	2.977	5.820	1,95
Cercedilla	6.037	12.215	2,02
Ciempozuelos	15.075	11.362	0,75
Colmenar de Oreja	5.452	8.867	1,63
Colmenar del Arroyo	961	8.514	8,86

<sup>10</sup> Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1990-2000 / realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. -- Peñaranda de Bracamonte: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. p. 135

<i>Colmenar Viejo</i>	35.664	24.784	0,69
<i>Colmenarejo</i>	5.570	6.886	1,24
<i>Collado Mediano</i>	5.095	11.172	2,19
<i>Collado Villalba</i>	48.885	19.327	0,40
<i>Coslada</i>	79.862	45.430	0,57
<i>Cubas de la Sagra</i>	2.075	9.244	4,45
<i>Chinchón</i>	4.346	15.072	3,47
<i>Escorial (El)</i>	11.912	10.951	0,92
<i>Fuenlabrada</i>	179.735	77.455	0,43
<i>Fuente el Saz de Jarama</i>	4.878	8.154	1,67
<i>Fuentidueña de Tajo</i>	1.476	6.661	4,51
<i>Galapagar</i>	24.927	13.529	0,54
<i>Getafe</i>	153.868	51.763	0,34
<i>Griñón</i>	6.008	12.571	2,09
<i>Guadalupe de la Sierra</i>	3.673	6.729	1,83
<i>Guadarrama</i>	11.280	13.733	1,22
<i>Hoyo de Manzanares</i>	6.374	8.922	1,40
<i>Humanes de Madrid</i>	10.561	14.941	1,41
<i>Leganés</i>	174.436	65.866	0,38
<i>Loeches</i>	3.489	9.050	2,59
<i>Madrid</i>	3.016.788	2.736.000	0,91
<i>Majadahonda</i>	52.864	27.661	0,52
<i>Manzanares el Real</i>	4.688	9.898	2,11
<i>Meco</i>	8.007	9.050	1,13
<i>Mejorada del Campo</i>	17.560	19.765	1,13
<i>Molinos (Los)</i>	3.691	9.898	2,68
<i>Moralzarzal</i>	7.118	11.816	1,66
<i>Móstoles</i>	198.819	87.849	0,44
<i>Navacerrada</i>	2.016	7.965	3,95
<i>Navalcarnero</i>	14.936	19.700	1,32
<i>Navas del Rey</i>	1.862	8.875	4,77
<i>Paracuellos de Jarama</i>	6.673	10.131	1,52
<i>Parla</i>	80.545	22.391	0,28
<i>Pinto</i>	31.737	18.223	0,57
<i>Pozuelo de Alarcón</i>	71.246	40.639	1,75
<i>Rascafría</i>	1.633	7.578	4,64
<i>Rivas-Vaciamadrid</i>	35.660	30.916	0,87
<i>Robledo de Chavela</i>	2.645	4.740	1,79
<i>Rozas de Madrid (Las)</i>	62.527	53.409	0,85
<i>San Agustín del Guadalix</i>	7.074	8.274	1,17
<i>San Fernando de Henares</i>	36.658	32.766	0,89
<i>San Lorenzo del Escorial</i>	13.164	15.524	1,18
<i>San Martín de la Vega</i>	12.382	12.668	1,02
<i>San Martín de Valdeiglesias</i>	6.348	13.547	2,13
<i>San Sebastián de los Reyes</i>	60.323	59.931	0,99
<i>Sevilla la Nueva</i>	4.495	5.155	1,15
<i>Soto del Real</i>	6.364	8.315	1,31
<i>Talamanca de Jarama</i>	1.655	8.293	5,01

<i>Tielmes</i>	2.100	9.539	4,54
<i>Torrejón de Ardoz</i>	101.056	36.283	0,36
<i>Torrelaguna</i>	3.157	8.098	2,57
<i>Torrelodones</i>	15.916	31.821	2,00
<i>Torres de la Alameda</i>	4.871	8.525	1,75
<i>Valdemorillo</i>	7.111	8.973	1,26
<i>Valdemoro</i>	34.163	25.220	0,74
<i>Valdilecha</i>	2.041	7.287	3,57
<i>Velilla de San Antonio</i>	8.188	7.735	0,94
<i>Villa del Prado</i>	4.350	8.246	1,90
<i>Villaconejos</i>	2.972	7.828	2,63
<i>Villanueva de la Cañada</i>	12.109	15.861	1,31
<i>Villanueva del Pardillo</i>	6.415	12.577	1,96
<i>Villarejo de Salvanés</i>	5.871	8.388	1,43
<i>Villaviciosa de Odón</i>	21.461	18.211	0,85

En una primera aproximación a estos datos se advierten las siguientes apreciaciones:

1. El 94% de las poblaciones con biblioteca pública se encuentra con menos de 1 vol./hab. Ninguna de las ciudades mayores de 20.000 habitantes se encuentra por encima de esta magnitud. Las mayores concentraciones de población de la Comunidad de Madrid, ciudades como Getafe, Alcorcón, Móstoles, Fuenlabrada, Torrejón y Alcalá, están en este grupo.

2. Apenas un 6% de la población se podría considerar en una relación óptima vol/hab. Esta población se encontraría en los pueblos más pequeños que nunca superan los 20.000 habitantes. El cuadro siguiente clarifica la situación:

<b>Vol. /hab.</b>	<b>Población</b>	<b>% población</b>
Menos de 1 vol. / hab.	5.062.717	94,1
Entre 1 y 2 vol. / hab.	221.965	4,2
2 o más vol. / hab.	91.914	1,7



## PROPUESTAS PARA LAS CONCLUSIONES

1. Adherimos a los **principios** que sobre el desarrollo de las colecciones establece el Consejo de Europa:

- El desarrollo de la colección de una biblioteca se basará en el criterio profesional independiente del bibliotecario, al margen de toda distorsión debida a influencias políticas, sectarias, comerciales o de otra índole, y se fundamentará en la consulta con órganos representativos de los usuarios, colectivos locales y otras instituciones educativas, culturales e informativas.

- Las políticas de desarrollo de las colecciones serán revisadas de manera constante con el fin de responder al cambio de necesidades y oportunidades. El desarrollo de las colecciones ha de ser un proceso transparente, y las políticas en las que se base deberán hacerse públicas.

- Se facilitará a las minorías material en su propia lengua, relacionado con su propia cultura e ilustrativo, en su propia lengua, de la cultura de la comunidad más amplia de la que formen parte.

Además, en las colecciones figurarán obras sobre las culturas de las minorías al conjunto de la comunidad.

- Las bibliotecas, dentro de su país, formarán parte de un sistema o sistemas, para la cooperación en materia de adquisición y exportación de colecciones y el establecimiento de una estrecha relación de trabajo con otras instituciones culturales, educativas e informativas.

- Las bibliotecas facilitarán el acceso a materiales que no formen parte de sus colecciones con la ayuda de medios como los préstamos interbibliotecarios nacionales e internacionales y los servicios de obtención de documentos, incluida la utilización de servicios de información electrónicos y redes de información.

2. La Comunidad de Madrid a través del Servicio Regional de Bibliotecas y del Libro deberá tomar la iniciativa para el establecimiento de políticas de crecimiento y desarrollo de las colecciones planteando a las instancias políticas la necesidad de abordar este problema. Para ello –entre otras cosas- deberían realizarse estudios sobre la situación de las mismas, sus características, su uso y un plan de desarrollo de las colecciones.

3. Deberían establecerse normas o directrices sobre las colecciones para la Comunidad de Madrid. Cada biblioteca debe tener un documento que, en base al estudio de su colección, establezca el tamaño y las características que debe tener, el mantenimiento, los criterios y métodos de selección, la política de expurgo y la inversión que debe realizar la entidad responsable para la consecución de los objetivos que se señalen en dicho documento. Corresponde al Servicio Regional del Libro establecer los criterios generales en colaboración con los bibliotecarios y las administraciones afectadas y en consonancia con las bibliotecas concretas establecer los objetivos y la política de crecimiento. Será esencial que este documento **sea asumido por el estamento político** para hacerlo eficaz. Es urgente y necesaria la revisión de los presupuestos destinados a la colección. Existe una relación muy estrecha entre éstos y el éxito del resto de los servicios bibliotecarios. Por todo ello debemos instar a la administración autonómica y a las administraciones municipales a que afronten una política realista de crecimiento sostenido para las colecciones a fin de acercarnos a medio plazo a los indicadores medios de la Unión Europea. No se justifica desde ningún punto de vista que un país que ha alcanzado un desarrollo económico considerable en el panorama internacional y el puesto 19 en el Índice de Desarrollo Humano se encuentre en estos niveles de infradotación de las instituciones bibliotecarias. En su momento deberán replantearse los mínimos exigibles en los convenios para las colecciones.

4. Constituir un grupo de bibliotecarios y de personas vinculadas a la administración correspondiente para el estudio de estos temas y para promover la coordinación de todas las administraciones que soportan bibliotecas públicas a fin de buscar unidad de criterios políticos y técnicos en el desarrollo de las colecciones.

5. Promover la formación de los bibliotecarios en todos los aspectos relacionados con el estudio de las colecciones y su rentabilidad.

6. Promover la formación de fondos locales con espíritu recopilador y conservador:

*“El servicio de bibliotecas debe convertirse en creador de contenidos y conservador de la documentación de la comunidad local. La creación*

*de contenidos consiste en publicar folletos informativos y crear sitios en la Red que ofrezcan información sobre la institución o sus fondos impresos. De esa manera, se convierte en un portal electrónico, creando vínculos con páginas en la Red de utilidad para sus usuarios.” (Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas).*

## 6. DEMANDAS SOBRE LOS SERVICIOS

### 6.1. SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID: ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A BIBLIOTECARIOS

La realidad de las bibliotecas públicas está cambiando en los últimos años y por este motivo los servicios que ofrecen se han incrementado y diversificado. El límite a esta diversidad de servicios lo marcan los recursos humanos, materiales y económicos de que dispone cada biblioteca.

Hoy las Bibliotecas Públicas ofrecen a los ciudadanos una creciente variedad de servicios, siempre en el ámbito de la transferencia de información y acceso al conocimiento, de la comunicación cultural y de la actividad formativa de las personas. A los servicios más tradicionales, como el préstamo de libros o la disponibilidad de salas para la consulta o el estudio, se han ido añadiendo nuevas ofertas y nuevas formas de prestación de los mismos, adaptados a los nuevos hábitos y demandas de la sociedad.

#### **Servicios más usuales ofrecidos por las bibliotecas.**

- Consulta y referencia
- Préstamo
- Información bibliográfica
- Reprografía
- Promoción de la lectura

- Formación de usuarios
- Prensa y revistas
- Reservas y desideratas

No obstante algunas bibliotecas van incorporando otros servicios, como son:

- Atención a grupos con necesidades especiales
- Apoyo a la formación y autoformación
- Internet
- Ofimática
- Información local y comunitaria

### - Servicio de préstamo

**Es el servicio por excelencia de las bibliotecas. Según las “Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas” se deben ofrecer los siguientes tipos de préstamo:**

- Individual
- Colectivo de los fondos de la biblioteca a entidades
- Interbibliotecario y servicio de obtención de documento

Todas las bibliotecas encuestadas realizan, como es lógico, servicio de préstamo individual. Solamente en un **11'1%** de ellas se realiza préstamo colectivo. El préstamo interbibliotecario, que tampoco lo realizan la mayoría de las bibliotecas, es un claro ejemplo de Cooperación y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ya que los usuarios pueden disponer en muy poco tiempo de los documentos o recursos que la propia biblioteca no tiene. Esto es así gracias a los catálogos en línea y el correo electrónico, a través del cual se puede cursar la solicitud y se puede recibir el documento, por medios electrónicos, en pocos minutos.

Sólo **6** de las bibliotecas encuestadas han incorporado nuevos servicios de préstamo, como, por ejemplo, el **préstamo a domicilio para personas con dificultades**.

Un dato que resulta relevante es el bajo porcentaje de bibliotecas que tienen su préstamo automatizado, un **1'7%**.

Podemos observar que el préstamo no se centra exclusivamente en los libros, sino que cada vez más las bibliotecas ofrecen a sus usuarios otro tipo de soportes como, por ejemplo, los audiovisuales. Un **5'1%** de las bibliotecas encuestadas afirman tener préstamo de este tipo de material.

La encuesta a los bibliotecarios realizada para “*Las Bibliotecas Públicas en España: una realidad abierta*” (2001), refleja el nivel de uso que hacen de este servicio los ciudadanos que acuden a la biblioteca, según el número de usuarios que tienen inscritos. Un número elevado de préstamos por prestatario indica que la biblioteca es activa en su labor de difusión de la lectura y la cultura en general. Sin embargo, un número bajo de préstamos por prestatario indica que los usuarios, por encima de otros servicios, eligen preferentemente la utilización de las salas de la biblioteca como sala de estudios. La Comunidad de Madrid se encuentra situada en un muy buen lugar con una media de **6'1%** préstamos por prestatario, tan sólo por debajo de Aragón y Castilla León.

#### **Préstamos de BP en municipios con BP (media ponderada)**

	<i>Por habitante</i>	<i>Por prestatario</i>
<i>Andalucía</i>	0.6	3.9
<i>Aragón</i>	1.7	8.7
<i>Asturias</i>	1.2	5.5
<i>Islas Baleares</i>	0.6	3.2
<i>Islas Canarias</i>	0.2	4.6
<i>Cantabria</i>	0.7	4.4
<i>Castilla La Mancha</i>	1.4	5.7
<i>Castilla y León</i>	1.9	7.2
<i>Cataluña</i>	1.3	4.0
<i>C. Valenciana</i>	0.8	4.7
<i>Extremadura</i>	1.0	4.8
<i>Galicia</i>	0.6	5.6
<i>Madrid</i>	0.8	6.1
<i>Murcia</i>	0.5	3.6
<i>Navarra</i>	1.6	4.4
<i>País Vasco</i>	0.8	4.2
<i>La Rioja</i>	0.7	5.5
<i>España</i>	0.8	4.5

### **- Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica.**

**Se trata de dar información sobre la propia biblioteca: funcionamiento, recursos, servicios que ofrece, etcétera. También información y orientación bibliográfica a través de la propia colección o de recursos externos.**

Según los datos arrojados por la encuesta el **30'8%** de las **BP** dan información general y orientación, y el **38'5%** información bibliográfica. No son unos porcentajes demasiado elevados para tratarse de un servicio básico dentro de las **BP**.

En la actualidad, gracias a las nuevas tecnologías, las bibliotecas podrían divulgar esta información a través de una página web que además permitiera otros servicios como consulta de catálogos, renovaciones, etc. La realidad es que esta servicio prácticamente no existe.

### **- Servicio de información local y comunitaria.**

Sobre el servicio de información a la comunidad, a modo de ejemplo, Roser Lozano<sup>11</sup>, apuesta por una BP integrada en la misma. *La Biblioteca Pública, por primera vez en su historia, está en situación de poder configurarse como una verdadera ventana única de la información para su comunidad, atendiendo y solucionando no únicamente las demandas del público estudiante y las de un nivel básico, sino que puede y debe convertirse en la base informativa y cultural de su comunidad, un verdadero centro de información, no limitado por las colecciones generalistas de sus fondos. Internet permite a las Bibliotecas Públicas acceder a una inmensidad de unidades que generan información y a una multiplicidad de informaciones de todo tipo y se ha configurado como una herramienta eficaz para el trámite y la gestión de las consultas más específicas que antes eran dificultosas de resolver.*

---

<sup>11</sup> LOZANO, Roser. "La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad". En: "pezdeplata". [www.pezdeplata.org/Lozano.pdf](http://www.pezdeplata.org/Lozano.pdf) (consultado 13-04-2004).

Se trata de información generada en la propia localidad, o sobre la misma, en torno a los servicios básicos para integrar a los ciudadanos en la vida social. Según el resultado de las encuestas este servicio no existe como tal en nuestra red de bibliotecas aunque la demanda es alta, el **40,2%** de los usuarios. Si bien esta información sería muy interesante que la proporcionara las bibliotecas suele ofrecerse en otros departamentos municipales, por lo que la mayoría de las mismas se limitan a orientar sobre dónde dirigirse en cada caso proporcionando planos, direcciones, teléfonos, etc.

Por otro lado, sólo un **0,9 %** de bibliotecas ofrecen información cultural, sobre empleo y becas. Se ha incorporado también un nuevo servicio de información sobre la Unión Europea aunque sólo en el **2,4%** de bibliotecas.

#### **- Servicios para grupos con necesidades especiales**

La biblioteca debe satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Así, se deben organizar servicios dirigidos a grupos especiales, como pueden ser:

- Servicios de préstamo a domicilio para personas ancianas u obligadas a estar recluidas en sus hogares.
- Provisión de materiales y equipamiento destinados a personas con discapacidades físicas: visuales (libros en braille, libros leídos, etc.), auditivas (material audiovisual subtulado), etc.
- Servicios para inmigrantes con materiales promocionales. Por ejemplo, listas de recursos brindados en sus respectivos idiomas.

La realidad de las bibliotecas es que no están preparadas para atender a usuarios con necesidades especiales pues ni siquiera tienen adaptados los espacios, ni tienen el material ni el personal suficiente para atenderlos. Tal vez por este motivo el porcentaje de demandas sobre este servicio sea insignificante. En la encuesta realizada a los bibliotecarios el **43'6%** contestan que no hay ninguna demanda de servicios a minusválidos.

Sin embargo estos datos no quieren decir que no debamos ofrecer servicios a estas minorías. Se deben ofrecer y publicitar suficientemente para darlos a conocer.

#### **- Formación de usuarios**

**Es necesario que la biblioteca organice actividades de formación tanto en el uso de la información como en el de las nuevas tecnologías. Para que el usuario sea autónomo y sepa desenvolverse en la biblioteca debe conocer el uso de los catálogos, el OPAC, los distintos tipos de fuentes de información, consultas de bases de datos, la organización de la biblioteca, etc. Pero no debemos olvidarnos de un aspecto muy importante: la formación en nuevas tecnologías de la información, es decir, Internet, correo electrónico, etcétera. En el “*Manifiesto sobre Internet de la IFLA*” se dice: “Los bibliotecarios deberían ofrecer información y recursos a los usuarios de la biblioteca para que aprendan a utilizar Internet y la información electrónica de un modo eficaz”.**

En cuanto a los datos que nos arroja la encuesta dirigida a los bibliotecarios, con respecto a la formación de usuarios, un **32’5%** de las bibliotecas encuestadas dice ofrecer este servicio. Hay que añadir también que el **48,7%** de los bibliotecarios afirman recibir bastantes demandas sobre dicho servicio.

#### **- Servicios culturales y de promoción de la lectura**

**Las BP deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso de éstas como centro cultural, informativo y lúdico. Entre otras actividades podemos citar:**

- Actividades de fomento de la lectura entre el público adulto, infantil y juvenil.
- Exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, etcétera. Con especial atención a los temas de interés local.
- Conferencias, debates, mesas redondas, encuentros literarios



con autores, ilustradores, etcétera.

- Actividades de fomento de la narración oral.
- Todas aquellas actividades que fomenten las manifestaciones culturales locales.

Estos servicios sí han tenido gran auge en los últimos tiempos, así un **57'3%** de las bibliotecas encuestadas ofrecen servicios de animación y promoción de la lectura. Un **43,6%** de las bibliotecas considera que tiene una demanda normal sobre actividades de promoción de la lectura.

## 6.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A USUARIOS

En esta encuesta han participado **1.186** usuarios pertenecientes a **25** bibliotecas (centrales, sucursales o únicas).

### ***Servicios más utilizados de la biblioteca***

Préstamo.....	<b>51%</b>
Estudio en sala.....	<b>43%</b>
Publicaciones periódicas...	<b>21%</b>
Buscar libros.....	<b>14%</b>
Buscar revistas.....	<b>13%</b>
Internet.....	<b>12%</b>
OPAC.....	<b>9,2%</b>
Actividades.....	<b>0,6%</b>

El servicio más utilizado sigue siendo el de **préstamo** seguido del **estudio en sala** con material propio; a continuación la consulta y la lectura en sala de los fondos de la biblioteca, lo que vienen siendo los tradicionales servicios de la misma.

Por franjas de edad, en su última visita a la biblioteca, un **72%** de los encuestados entre **18 y 24 años** estudiaron con material propio, y un **48'3%** de los **menores de 18 años**. Sin embargo, **de los 25 a 44 años**,

el servicio más utilizado es el de **préstamo**, un **61'5%**. A partir de **45 años** dicho servicio es utilizado por un **76'6%**.

**En cuanto al servicio de préstamo, el 39% de los encuestados está satisfecho y un 31,5% está muy satisfecho. Tan sólo un 3,7% está insatisfecho o muy insatisfecho.**

Entre los motivos de insatisfacción con este servicio destacan: la brevedad de los plazos de préstamo, las multas por retrasos en la devolución, las deficiencias en la colección de libros, los procedimientos de búsqueda y localización utilizando los catálogos, etc.

Respecto al resto de las preguntas que buscan establecer el **grado de satisfacción en los servicios** que reciben los usuarios, los porcentajes que se obtienen son:

Horario: <b>Satisfecho</b> .....	36%
Colección: <b>Normal</b> .....	26,7%
Ayuda recibida: <b>Satisfecho</b> .....	39%
Conveniencia de actividades : <b>SÍ</b> .....	95,9%
Mayor frecuencia de actividades: <b>SÍ</b> ....	62,3%
Preferencia de actividades: <b>Talleres</b> ...	42,8%

En general, la mayoría de los encuestados, un **48'9%** creen que los servicios de la biblioteca están bien. Pero cabe resaltar que un porcentaje bastante elevado, **24'6%**, creen que debe mejorar.

## 7. DEMANDAS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 7.1. INTRODUCCIÓN

**Las demandas y necesidades de los usuarios necesitan ser traducidas en servicios acordes con sus expectativas. A veces más que demandar nuevos servicios lo que los usuarios requieren es**

**el mantenimiento y mejora de los existentes. Para ello las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante, TIC) son herramientas indispensables.**

En general las nuevas demandas, según Javier Álvarez<sup>12</sup>, son:

- Facilidad para consulta y asesoramiento en la realización de trabajos escolares.
- Espacio para estudio de materiales propios, especialmente en época de exámenes.
- Demanda de mayor número y actualización de los materiales audiovisuales y electrónicos.
- Apertura en horarios diferentes a los actuales, acordes con su disponibilidad de tiempo.
- Ampliación y flexibilidad en los períodos de préstamo.
- Mejora del trato y atención por parte del personal.
- Posibilidad de imprimir documentos y guardar archivos.
- Respuestas rápidas a preguntas puntuales sobre información factual.
- Acceso a la información de tipo administrativo.
- Ampliación del número de puestos de acceso a Internet y mayor tiempo de uso.
- Posibilidad de realizar transacciones rutinarias con la biblioteca de forma remota (teléfono, Internet).
- Mejoras en los contenidos y velocidad de acceso al sitio web de la biblioteca.

Roser Lozano<sup>13</sup> apunta, respecto a las demandas de los usuarios, que los ordenadores y la tecnología no son realmente tan importantes para estos, o al menos no tanto como pensábamos (como se refleja en la

---

<sup>12</sup> ÁLVAREZ, Javier. "Nuevas demandas, nuevos servicios". *Foro de Debate*. En: "La Biblioteca Pública y las redes de información". 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

<sup>13</sup> LOZANO, Roser. "Lectores, usuarios, clientes: Perspectiva de una nueva biblioteca pública al servicio de los ciudadanos". 1ª Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi. San Sebastián, 16 y 17 de Octubre de 2003.

encuesta realizada a usuarios y bibliotecarios de bibliotecas de la Comunidad de Madrid realizada para estas Jornadas). Los estudios de usuarios demuestran como estos valoran por delante de la tecnología contar con unos materiales diversificados, actualizados y en buen estado, adaptados a sus necesidades y que estén disponibles cuando los necesiten. Valoran también la comodidad del edificio y del mobiliario, las actividades de fomento de la lectura y los cursos de formación.

La misión de la biblioteca ahora más que nunca debería tender hacia el *trabajo referencista*, adentrándose en la maraña de Internet, como un servicio virtual de guía, selección y agrupación de recursos a través del sitio web de la biblioteca.

## 7.2. SERVICIOS BASADOS EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Fijándonos de nuevo en las *“Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas”* debemos considerar los siguientes servicios:

- Acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora.
- Acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección a través de puestos de lectura informáticos.
- Mantenimiento de bases de datos de interés local.
- Formación en Tecnologías de Información y Comunicación.
- Publicaciones electrónicas en línea (revistas y libros electrónicos cuya licencia de uso ha adquirido la biblioteca).
- Biblioteca a través de Internet para posibilitar el acceso desde el domicilio, la escuela o el trabajo las 24 horas del día.

En el *“Manifiesto sobre Internet de la IFLA”* se dice: “La libertad de acceso a la información, sin importar el soporte y las fronteras, es una responsabilidad primordial de los bibliotecarios y documentalistas”.

Ya no son tan importantes los recursos que posee una biblioteca como aquellos a los que puede acceder a través de una red bibliotecaria. Esta cooperación necesita de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación** (a partir de ahora, **TIC**; este tema se ampliará teóricamente más adelante). Muchas **BP** españolas ofrecen ya servicios basados en las **TIC** aunque el camino por recorrer todavía es largo.

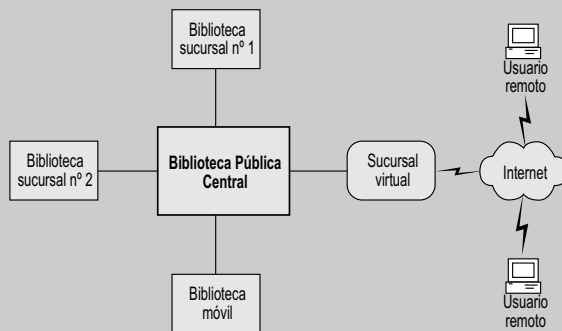
Las **BP** de nuestra Comunidad apenas han iniciado su andadura en la aplicación de las **TIC**:

- Acceso a Internet.....	25'6%
- Consulta BD/CDROM/Catálogo.....	8'8%
- Ordenadores multimedia.....	11'1%
- Visionado de video /DVD.....	9'4%
- OPAC.....	7'7%
- Servicios Midi.....	1'7%
- Ofimática.....	0'9%

Las demandas sobre el servicio de Internet están por encima de otros servicios como novedades, consulta al OPAC, publicaciones periódicas, ordenadores para multimedia, etcétera. Esto indica que este servicio, pese a ser aún insuficiente, se ha incorporado y priorizado sobre otros tradicionalmente asignados a la biblioteca.

La consulta al OPAC aún es un servicio deficiente, y resulta paradójico que, en bastantes bibliotecas, se puedan consultar catálogos de otras a través de Internet mientras el de la propia aún no está operativo o completo.

¿Pero hacia dónde vamos en la aplicación de las **TIC** en la biblioteca? La nueva **BP** tendrá sucursales tradicionales, tal vez servicios móviles, y, sobre todo, una sucursal virtual accesible a través de la red.



La sucursal virtual no obliga a desplazarse a los usuarios que deseen utilizarla. Para muchos usuarios remotos esta será la única referencia y puerta de entrada a la biblioteca. Sin embargo, hay que dar un paso más, no vale sólo con que la biblioteca tenga acceso a Internet, sino que debe ofrecer información y, sobre todo, servicios a través de la Red. Pero este paso no es fácil de dar. Se necesitan líneas de comunicación permanentes, equipos y aplicaciones adecuadas para mantener un servicio web, programas para la creación y mantenimiento de la página web, personal especializado, etcétera.

Los servicios de la nueva sucursal se pueden extender a todas las áreas de la actividad de la **BP**: solicitud de carnés, consulta de catálogos, reserva de libros, préstamo interbibliotecario, información local, servicios para niños y mayores, etc.

La nueva sucursal pone una vez más de manifiesto la necesidad de cooperación entre las bibliotecas. Es necesario equipamiento y personal especializado para la creación y mantenimiento de un sitio web con el nivel de calidad que se le debe exigir a una **BP**. Se obtendrían mejores resultados a través de, por ejemplo, un proyecto conjunto entre un grupo de bibliotecas.

Los contenidos de la biblioteca virtual podrían ser:

1. Servicios interactivos remotos a través de Internet: reservas, renovaciones de libros, peticiones de préstamo interbibliotecario, desideratas, etcétera.

2. Distribución a través de la página web y del correo: boletines de noticias, boletines de novedades, actividades, convocatorias, etcétera.

3. Servicios de referencia electrónica. La comunicación con los usuarios se lleva a cabo a través del correo electrónico o la web. Estos servicios son más eficaces si son cooperativos entre bibliotecas de un área geográfica o especializadas en una materia. Un ejemplo en España: “Pregunte, las bibliotecas responden”, que es un servicio de ámbito nacional en el que participan **22 bibliotecas** de todas las Comunidades Autónomas. Las preguntas planteadas por los usuarios se contestan en un plazo máximo de **3 días**.

4. Información y servicios para el público infantil y juvenil. Presentación de actividades para niños, selección de recursos orientados hacia ellos, publicaciones digitales, etc.

5. Información para la comunidad: bibliografías sobre temas locales, bases de datos de prensa local, información sobre historia y patrimonio local, información ciudadana de interés local de tipo económico, institucional, etcétera.

6. Promoción del libro y la lectura. Recomendaciones de lectura, con juicios críticos, boletines de novedades, guías de lectura en formato electrónico, foros de debate y de crítica de libros y autores, etc.

### 7.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS

Las opciones que ofrece la encuesta, las cuales podrían considerarse como nuevos servicios o servicios relacionados con las **TIC**, son: internet y consulta en CD-Rom (**12%**), y uso del OPAC (**9,2%**).

Otro dato arrojado por la encuesta es el gran número de usuarios de internet (el **65'4%** de los encuestados) que se conectan principalmente desde casa (**71'1%**), en el trabajo (**21'1%**) y en el centro de estudios (**29'4%**).

A la pregunta **qué debe mejorar en los servicios** se ofrecen las siguientes alternativas: internet, búsquedas y consultas electrónicas, soportes multimedia y ordenadores, y una opción sin definir (otros). Los datos obtenidos son los siguientes:

Internet.....	<b>26,8%</b>
Búsquedas....	<b>13,3%</b>
Soportes.....	<b>11,2%</b>
Otros.....	<b>11%</b>
NS/NC.....	<b>35,7%</b>

También queríamos saber si pensaban que la biblioteca debería formar a sus usuarios en nuevas tecnologías, y un **58'8%** creen que sería importante. Este dato viene a corroborar la dificultad que manifestaban los usuarios a la hora de realizar búsquedas en los OPAC.

Según el criterio de los usuarios el orden de **preferencias sobre las demandas** es:

Acceso a Internet.....	<b>26,8%</b>
Búsquedas y consultas electrónicas..	<b>13,3%</b>
Soportes multimedia y ordenadores..	<b>11,2%</b>
Otros.....	<b>11%</b>
Actualización de libros.....	<b>10,3%</b>



Instalaciones.....	4,1%
Mejora de los horarios.....	3%
NS/NC.....	35,7%

## 7.4. NUEVOS SERVICIOS

¿Qué nuevos servicios han de prestarse en las **BP** para adaptarse a esta nueva sociedad? La biblioteca actual tiende a convertirse en una *biblioteca híbrida*, es decir, aquella que incluye los recursos propios y ajenos; sus colecciones están integradas por recursos bibliográficos y digitales.

Según José Antonio Merlo Vega,<sup>14</sup> *una biblioteca está formada por los recursos propios y por aquellos a los que tiene acceso. Más que como una demanda la Biblioteca Pública debe entender como una obligación el conseguir los medios y requisitos necesarios para poder satisfacer las demandas informativas de los usuarios, ya sea con los recursos locales o con el procedimiento que considere oportuno.*

Las nuevas demandas surgen de las necesidades de los usuarios habituales y de los *no usuarios* (aquellos que no hacen uso de la biblioteca por diversas razones: desconocimiento de los servicios que pueden ayudarles, de la variedad de formatos en que pueden obtener la información, etc.), en definitiva, **los nuevos usuarios** con sus nuevas demandas.

Alejandro Carrión Gútiéz<sup>15</sup> dice que *en una sociedad escasamente lectora como la nuestra, es necesario ampliar los horizontes de la Biblioteca Pública más allá de los servicios basados en los libros y en los documentos impresos; sin olvidar estos, por supuesto (...) Internet, es una excelente*

<sup>14</sup> MERLO VEGA, José Antonio: "Nuevas demandas y nuevos servicios en las Bibliotecas Públicas". 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

<sup>15</sup> Op.cit.

*oportunidad y a la vez un reto para la nueva Biblioteca Pública ya que ofrece posibilidades hasta ahora insospechadas para la captación de nuevos usuarios. De esta forma podremos atraer por un lado a las personas que no tienen acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación y necesitan alfabetización informacional, y por otro a los usuarios remotos que tienen capacidad para acceder a nuevos servicios virtuales a través de Internet.*

En numerosos países de la UE las BP modernas ofrecen ya, en general:

- Acceso al acervo cultural de la humanidad a través de los documentos, cualquiera que sea su soporte.
- Una colección de préstamo de materiales impresos y de multimedia.
- Acceso a redes y apoyo a la navegación en red para localización de información.
- Equipos informáticos disponibles para que los usuarios puedan realizar trabajos con ellos.
- Oportunidades de educación a distancia al alcance de los usuarios.
- Servicios electrónicos de acceso a los documentos.

Para satisfacer las demandas informativas hoy son imprescindibles las **TIC**. La BP debe incorporarlas para ofrecer productos y servicios acordes con las necesidades actuales. De acuerdo con José Antonio Merlo Vega,<sup>16</sup> la **BP** se encuentra ante una nueva responsabilidad: ser la puerta de acceso de los ciudadanos a *la sociedad de la información*. Algunos de estos servicios son:

- Formar al usuario en el sistema de acceso a la información o **TIC**.
- Elaborar productos propios utilizando las **TIC** (bases de datos, boletines de adquisiciones, de novedades, etcétera).
- Crear servicios de información específicos ya sea por demanda o por iniciativa de la biblioteca, seleccionando recursos informativos de interés para el usuario.
- Emplear servidores para el almacenamiento de recursos de información y de los medios necesarios para que el usuario realice

---

<sup>16</sup> *Op.cit.*

consultas externas a través de la selección de documentos web.

- Comunicación directa con los usuarios a través de redes telemáticas que posibiliten la conexión de forma inmediata con otras personas (otra nueva forma de hacer llegar las consultas y sugerencias).

En referencia al servicio de formación de usuarios en **TIC** hemos de decir que la **BP** es el lugar adecuado para el acceso a las mencionadas **TIC** y al aprendizaje de las mismas, en especial para el porcentaje de población que aún no tiene acceso a Internet en España.

Las **BP**, en palabras de Adela d'Alós-Moner<sup>17</sup>, tienen hoy un importante papel para evitar la *fractura digital* y para que el aumento de los nuevos marginados (personas de tercera edad, comunidades más pobres y, en especial medida, inmigrantes) se amortigüe y sea el menor posible. La nueva alfabetización necesita que la **BP** asegure la formación de usuarios, sin distinción alguna, para que todos tengan los mismos conocimientos de cara a explotar las posibilidades que Internet ofrece.

Con respecto a la elaboración de productos propios puede servir como ejemplo clarificador el de la Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca). En su página web nos encontramos distintos documentos y herramientas electrónicas con una información de carácter local y profesional que ha permitido que una biblioteca municipal en internet llegué a la globalización de una información de carácter local en su origen. La información se organiza en 4 grandes apartados: *Biblioteca Digital*, *Publicaciones*, *Sección Profesional* y *Bases de Datos*. Merece la pena resaltar dentro de la sección *Publicaciones* la versión electrónica de su revista *Ratón de Biblioteca* (revista que recoge novedades, noticias y guías de lectura):

[www.fundaciongsr.es/pdfs/fgsr/raton.pdf](http://www.fundaciongsr.es/pdfs/fgsr/raton.pdf)

---

<sup>17</sup> ALÓS-MONER, Adela d'. "Nuevas demandas, nuevos servicios. Nuevas realidades, nuevas necesidades: Nuevos roles de la Bibliotecas Públicas en la sociedad de la información". *Foro de Debate*. En: 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

La posibilidad de disponer en formato digital no sólo del material nuevo sino del material antiguo también supone darle a éste *una nueva vida*, sobre todo si se trata de información de interés local.

Disponer de una página web con contenidos bien seleccionados, atractivos y puestos al día incrementa el número de usuarios de la biblioteca sin restricción de horarios.

## 7.5. CONCLUSIONES

Para llevar cabo todo lo expuesto en la ponencia es imprescindible alcanzar unos requisitos tecnológicos previos, amén de un cambio de filosofía bibliotecaria y una financiación adecuada y sostenida.

### **-Requisitos tecnológicos.**

- Líneas de comunicación permanentes.
- Equipos y aplicaciones adecuados.
- Programas para la creación y mantenimiento de páginas web.
- Personal especializado en la gestión del sitio web o webmaster.
- Sistema de gestión bibliotecaria que permita estas transacciones.
- Redes de cooperación (con otras bibliotecas, con instituciones, etc.).

### **-Cambio de filosofía bibliotecaria.**

- Cambiar, tanto los profesionales como las instituciones a las que pertenecemos, de una concepción patrimonialista de la biblioteca a otra concepción más abierta y acorde con las necesidades de la sociedad. Involucrar a los políticos para que, todos sin distinción, asuman la idea de reforzar la **BP** como centro de información comunitario dotado de los medios pertinentes.
  - Redefinir la biblioteca en virtud de la población donde se ubica (usuarios y *no usuarios*) a través de encuestas u otros medios. Tanto el usuario insatisfecho como el *no usuario* autosuficiente no suelen

formular quejas ni sugerencias de mejora acerca del servicio. Sencillamente dejan de acudir, en un caso, o no acuden directamente, en el otro.

- Admitir servicios que deberíamos dar a la población y que a día de hoy no contemplamos ni los profesionales ni los usuarios (la biblioteca como centro de información a la comunidad, por ejemplo).

- Adelantarnos a las demandas de los usuarios para responder a sus necesidades, dado que éstas requerirán una gran inversión en medios y tiempo.

- Realizar una política unificadora por parte del Servicio de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid que permita establecer una auténtica **red** en la que todas las bibliotecas públicas y municipales estén conectadas compartiendo sus fondos documentales, información y servicios de cara al ciudadano.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

ALÓS-MONER, Adela d'. "Nuevas demandas, nuevos servicios. Nuevas realidades, nuevas necesidades: Nuevos roles de la Bibliotecas Públicas en la sociedad de la información". Foro de debate. En: 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002). Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

*Análisis estadístico de las colecciones de las bibliotecas públicas, España 1990-2000 : recursos económicos para las colecciones / dirección, Hilario Hernández ; realización, Ana Palacios y Andrés S. Barba. – Peñaranda de Bracamonte : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. [www.bibliotecaspublicas.info/colecciones\_bp/coleccion/estadisBP/estadisBP\_gasto.pdf] [consulta: 13/04/04]*

ÁLVAREZ, Javier. "Nuevas demandas, nuevos servicios". Foro de Debate. En: "La Biblioteca Pública y las redes de información". 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002). Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. "Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la Información. En: [www.pezdeplata.org/](http://www.pezdeplata.org/) (consultado 13-04-2004).

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta. "Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la Información. En: [www.pezdeplata.org/](http://www.pezdeplata.org/) (consultado 13-04-2004).

*La biblioteca pública vista por los ciudadanos.*  
Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001

*Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta / Hilario Hernández, dirección técnica; [autores] Fernando Armario... [et al.]*

Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2001.

*Bibliotecas Públicas Siglo XXI. Castilla-La Mancha : Plan de Desarrollo Bibliotecario, 2003-2006.* [En línea]  
<http://www.jccm.es/cultura/liarbi/planbibliotecas/index.html> [Consulta: 17/4/04]

CARRIÓN GÚTIEZ, Alejandro: “Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios”. En: *Las bibliotecas públicas en España : una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 2001.

CARRIONERO SALINERO, Florencia. “Recomendaciones en la tercera fase: orientando a través de la web” En : *La Biblioteca Pública y las redes de información*.  
[http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia\\_actas/pdf/com\\_046.pdf](http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_046.pdf).  
(Consultado 13-04-2004).

*Las colecciones de las bibliotecas públicas en España. Informe de situación. C. Madrid.* – FGSR, 2003. FGSR, 2003 En p. 7 [consultado el 18/11/03]

CORDIS: “Telematics for Libraries. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información: un estudio”.<http://www.cordis.lu/libraries/es/plis/study> (Consultado 20-10-2003.)

DENIS, Jaime. “Tecnologías de la información y la Comunicación en la Biblioteca Pública”. En: 1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002

*Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.* Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2001

*Encuesta postal a bibliotecarios de bibliotecas públicas de España.* Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. -- (Estudios de opinión sobre las bibliotecas públicas en España, 2) [en línea] <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/Vol2.PDF> [consulta: 12/04/04]

*Estudio Colecciones Bibliotecas Públicas : informe metodológico y resultados.* Madrid : Research / FGSR, 2002. p. 35

FRÍAS, Amparo y LORENTE, Magdalena. "La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física : análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas". *BID (Biblioteconomía y Documentación)* N° 10, Junio 2003. (Consultado 20-10-2003.)

GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier. "Las bibliotecas públicas españolas en Internet. ¿Qué servicios ofrecen?". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, N° 68 (Septiembre, 2002).

GARCÍA PANADÉS, Teresa. "Herramientas para las bibliotecas: Perspectiva desde la Biblioteca Pública de Gerona. En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de octubre de 2002.* Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002. *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias Afines.* Salamanca. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. *Diccionario de bibliología y ciencias afines.* Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios a Poblaciones Multiculturales. "Normas para Servicios Bibliotecarios". En: *Educación y Biblioteca.* N° 51, 1994.

IFLA. Sección de servicios bibliotecarios para poblaciones multiculturales. *Comunidades Multiculturales: directrices para el Servicio bibliotecario.* 2ª ed. La Haya, IFLA, 1998



IFLA. *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual* [en línea]. [http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat\\_s.htm](http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_s.htm) [consulta: 8/abril/2004]

LOZANO, Roser. "Lectores, usuarios, clientes: Perspectiva de una nueva biblioteca pública al servicio de los ciudadanos". *1ª Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, San Sebastián, 16 y 17 de octubre de 2003*. [www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/Roser.pdf](http://www.muskiz.com/biblioteca/Jornadas/Roser.pdf) (consultado 13-04-2004).

LOZANO, Roser. "La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad". En: "pezdeplata". [www.pezdeplata.org/Lozano.pdf](http://www.pezdeplata.org/Lozano.pdf) (consultado 13-04-2004).

MARTÍNEZ, Jerónimo. "Retos de la Biblioteca Pública en la Sociedad de la Información". Foro de Debate. En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002*. Madrid : Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

MERLO VEGA, José Antonio. "Nuevas demandas y nuevos servicios en las Bibliotecas Públicas". En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002*. Madrid: Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte. 2002.

MORENO MULAS, M<sup>a</sup> Antonia. "La Biblioteca Pública en la aldea global. ¿Por qué y para quién?". En: *1º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Valencia, 20, 30 y 31 de Octubre del 2002* (consultado 13-04-2004).

"Nuevos usuarios: nuevas necesidades, nuevas colecciones y servicios". En: *Actas de las Terceras Jornadas Bibliotecarias de la Comunidad de Madrid*. Las Rozas (Madrid), 2002.

*Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA (Federación de Asociaciones Profesionales de Bibliotecarios) sobre legislación y política bibliotecaria en Europa*. 2000. [consulta: 5/4/04]

*Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas.* Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002

*Política de desarrollo de la colección del Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona* / coord. y redacc. Elisabet Gibert Riba, Gloria Pérez Salmerón. [Barcelona] : Diputació, 2003

POUSTIE, Kay. *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública.* Barcelona: Fundación Bertelsmann. 2000.

*Resolución del Parlamento Europeo sobre el papel de las bibliotecas públicas en la sociedad moderna.*

A4-0248/9(Ponente:Ryynänen).p.3.[enlínea].

<http://travesia.mcu.es/documentos/Resol-PE.pdf> [consulta: 5/4/04]

THORHAUGE, J. LARSEN, G THUN, H.P. ALBRECHTSEN, H. *Las bibliotecas públicas en la sociedad de la información.* Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. 1998.